

UNIVERSIDADE DE LISBOA  
INSTITUTO DE EDUCAÇÃO



LITERACIA DIGITAL DE IDOSOS E O SEU EMPODERAMENTO  
PELO USO DAS TECNOLOGIAS DIGITAIS

Juliana Quitério Lopez Salvaia

MESTRADO EM EDUCAÇÃO

Especialidade em Educação e Tecnologias Digitais

Dissertação orientada pela Professora Doutora Joana Andreia Domingues Viana

2021



NIVERSIDADE DE LISBOA  
INSTITUTO DA EDUCAÇÃO



LITERACIA DIGITAL DE IDOSOS E O SEU EMPODERAMENTO  
PELO USO DAS TECNOLOGIAS DIGITAIS

Juliana Quitério Lopez Salvaia

Orientadora: Prof. Doutora Joana Andreia Domingues Viana

Dissertação especialmente elaborada para obtenção do grau de Mestre em Educação  
(Especialidade em Educação e Tecnologias Digitais)

2021

Dedico este trabalho a meus avós, Nair e Severino,  
e aos participantes deste estudo.

## **AGRADECIMENTOS**

Primeiramente, agradeço a Deus por me guiar e proteger em todos os momentos da minha vida.

Agradeço a minha mãe Ana Maria, meu pai Jurandir e meus irmãos Alfredo e Sérgio que com amor e carinho me incentivam a lutar e a persistir. Agradeço, especialmente, ao meu marido André pelo amor, compreensão e paciência.

Aos professores que contribuíram para o meu desenvolvimento e formação, em especial a Professora Doutora Joana Viana que me orientou e acompanhou durante todas as fases de desenvolvimento deste trabalho e me estimulou nos momentos desanimadores.

Agradeço aos idosos que protagonizaram esta investigação e colaboraram com seu tempo e informações para que esta investigação acontecesse.

Não posso deixar de agradecer aos colegas de turma que dividiram alegrias, conquistas, dificuldades e angústias no decorrer deste curso e que fizeram meus dias mais felizes e contribuíram para o meu desenvolvimento como pessoa e profissional, em especial à Ellys Marina de Oliveira Lara, Francine Borges Provete, e Mirela Lanzoni Terce.

Aproveito a oportunidade para agradecer a cada pessoa que conheci (virtualmente ou presencialmente) e que contribuiu direta ou indiretamente nesta pesquisa, compartilhando experiências, dando dicas ou me tranquilizando nos momentos difíceis.

“As pessoas vivem mais hoje do que elas viviam no passado. Elas vivem vidas mais felizes, possuem mais conhecimento, mais informação. Tudo isso é o resultado da tecnologia da comunicação.”

Tom Clancy

“Quando olho um idoso, não vejo uma pessoa com vários anos, mas sim, vários anos, histórias, conhecimentos e conselhos, em uma única pessoa.”

Paulo Henrique Lima

## RESUMO

A presente investigação conclui o curso para obtenção do grau de Mestre em Educação, na especialidade em Educação e Tecnologias Digitais. Com uma fundamentação sobre os conceitos de literacia e inclusão digital, envelhecimento ativo e empoderamento, o estudo busca responder à questão sobre de que modo o desenvolvimento de competências de literacia digital pelos idosos contribui para o seu empoderamento.

Esta pesquisa se justifica quando se observa o envelhecimento da população no mundo e no Brasil e a crescente importância do uso das tecnologias digitais pelos mais idosos.

A metodologia utilizada neste estudo é de carácter qualitativo, desenvolvida através da realização de entrevistas semiestruturadas a idosos do estado de São Paulo, de três perfis distintos (em termos de faixa etária e de nível de proficiência no uso de tecnologias digitais no seu dia-a-dia). A partir da análise dos dados, através da técnica de análise de conteúdo, foi possível constatar que todos os entrevistados acessam a internet pelo smartphone, a maioria usa as tecnologias para se comunicar com amigos e parentes, percebendo então que tais tecnologias proporcionam maior integração social. Além disso, todos os idosos mencionaram a facilidade proporcionada pelas tecnologias e boa parte deles se sente proativo, entusiasmado e confiante ao fazerem uso das tecnologias.

A partir deste estudo, podemos concluir que ao utilizar as tecnologias digitais, os idosos sentem-se mais autônomos. Apontam como fatores benéficos decorrentes do uso dessas tecnologias, uma maior integração social e uma melhor comunicação com amigos e parentes. Além disso, os idosos referiram sentir-se mais pró-ativos e entusiasmados por saberem utilizar as tecnologias, gerando assim uma sensação de empoderamento.

**Palavras-chave:** literacia digital, tecnologias digitais, idosos, envelhecimento ativo, empoderamento.

## **ABSTRACT**

The present investigation concludes the course to attain the Master degree of Education, in the specialty of Education and Digital Technologies. Based on the concepts of literacy and digital inclusion, active aging and empowerment, the study seeks to answer the question about how the development of digital literacy skills by the elderly contributes to their empowerment.

This research is justified when observing the aging of the population in the world and in Brazil and the growing importance of the use of digital technologies by the elderly.

The methodology used in this study is of a qualitative character, developed through the implementation of semistructured interviews with elderly people in the state of São Paulo, from three different profiles (in terms of age and proficiency level in the use of digital technologies in their day by day). From the data analysis, through the content analysis technique, it was found that all interviewed access the internet by smartphone, most of them use the technologies to communicate with friends and relatives, realizing then that technologies provide greater social integration . Besides that, all the elderly mentioned the ease provided by the technologies and most of them feel proactive, enthusiastic and confident when they use the technologies.

From this study, we can conclude that when they use digital technologies, the elderly feel more self-governing. They point out as beneficial factors, resulting from the use of these technologies, a greater social integration and a better communication with friends and relatives. In addition, the elderly mentioned feeling more proactive and enthusiastic by knowing how to use the technologies, therefore generating a sense of empowerment.

**Keywords:** digital literacy, digital technologies, the elderly, active aging, empowerment.



## ÍNDICE GERAL

INTRODUÇÃO .....	14
Problema e questões de investigação .....	14
Estrutura e organização da dissertação .....	15
 CAPÍTULO 1 – FUNDAMENTAÇÃO .....	 17
1.1 Literacia e inclusão digital .....	18
1.1.1 Entendimentos da literacia digital .....	18
1.1.2 Literacia, alfabetização e letramento digital .....	22
1.1.3 Literacia digital de idosos .....	27
1.1.4 Inclusão digital .....	30
1.1.5 Inclusão digital de idosos .....	34
1.2 Envelhecimento ativo e empoderamento .....	38
1.2.1 Características para o exercício de uma cidadania ativa .....	45
1.2.2 Empoderamento: conceito e perspectivas .....	49
1.3 Caracterização da população idosa no Brasil .....	51
1.3.1 Uso de tecnologias digitais pelos idosos no Brasil .....	57
 CAPÍTULO 2 – METODOLOGIA .....	 61
2.1 Opções metodológicas .....	62
2.2 Contexto e participantes no estudo .....	63
2.3 Procedimentos de recolha e de análise de dados .....	65
2.3.1 Pesquisa bibliográfica .....	65
2.3.2 Entrevista .....	66
2.3.2.1 Preparação do guião da entrevista .....	68
2.3.3 Estrutura geral do guião de entrevista .....	68
2.3.4 Realização das entrevistas .....	71
2.4 Análise de dados .....	72
2.4.1 Validade e fidedignidade da investigação .....	75
2.5 Para uma clarificação de conceitos: Atitudes e Percepções .....	77
2.6 Questões éticas .....	80

CAPÍTULO 3 - APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DE RESULTADOS .....	82
3.1 Caracterização sociodemográfica dos participantes do estudo .....	83
3.2 Perfil dos participantes .....	84
3.3 Acesso, uso e motivos dos idosos para utilizar as tecnologias digitais .....	85
3.4 Atitudes e percepções dos idosos face às tecnologias digitais .....	91
3.5 Dificuldades dos idosos face ao uso de tecnologias digitais e estratégias de superação .....	94
3.6 Discussão dos resultados .....	98
 CONCLUSÕES .....	 101
4.1 Implicações do estudo .....	103
4.2 Limitações do estudo e sugestões para futuros trabalhos .....	104
 REFERÊNCIAS .....	 106
APÊNDICES	
ANEXO	

## **ÍNDICE DE FIGURAS**

Figura 1. Evolução dos termos relacionados com a definição de Literacia Digital .....	24
Figura 2. Os 8 Pilares da Literacia Digital .....	25
Figura 3. Projeção sobre a evolução da população por grupos etários no Brasil (2010-2060) .....	52
Figura 4. Projeção sobre a evolução da população por grupos etários no Estado de São Paulo, Brasil (2010-2060) .....	53
Figura 5. Evolução da população acima de 60 anos, Município de São Paulo – 1980 a 2050 .....	54
Figura 6. População do Estado de São Paulo .....	63

## **ÍNDICE DE QUADROS**

Quadro 1. Entrevistas realizadas a idosos, com identificação codificada .....	72
Quadro 2. Caracterização dos dados sócio-demográficos dos/as participantes .....	83
Quadro 3. Perfil dos/das participantes .....	84
Quadro 4. Acesso às tecnologias digitais .....	86
Quadro 5. Uso das tecnologias digitais .....	89
Quadro 6. Motivos que levam os idosos a usarem as tecnologias digitais .....	90
Quadro 7. Atitudes dos idosos face ao uso de tecnologias digitais .....	92
Quadro 8. Percepções dos idosos face às tecnologias digitais .....	93
Quadro 9. Dificuldades relacionadas ao uso de tecnologias digitais pelos idosos .....	95
Quadro 10. Estratégias de superação das dificuldades relacionadas ao uso de tecnologias digitais pelos idosos .....	97

## **ÍNDICE DE TABELAS**

Tabela 1. Projeção da população por faixas etárias quinquenais, em 1º de julho (2020) .....	53
Tabela 2. Dados sobre índice e quantidade de população idosa em São Paulo (Município, Região Metropolitana e Estado) .....	64

## **ABREVIATURAS, ACRÔNIMOS E SIGLAS**

COBAP	Confederação Brasileira de Aposentados e Pensionistas
CGL.br	Comitê Gestor da Internet no Brasil
COVID-19	Sigla para o novo Coronavírus, descoberto em 2019
Fundação SEADE	Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
NRC	National Research Council
OMS	Organização Mundial da Saúde
ONU	Organização das Nações Unidas
OPAS	Organização Pan-Americana de Saúde
PNAD	Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios
PNI	Política Nacional dos Idosos
PNUD	Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento
TIC	Tecnologias de Informação e Comunicação

## NOTA DE ESTILO

O presente documento foi escrito em português do Brasil, conforme as normas do novo acordo ortográfico.

As citações em língua estrangeira não foram traduzidas, optando-se por manter a sua língua original, para preservar a autenticidade e por crer que um maior número de leitores conseguirá compreender o conceito.

O termo “tecnologias digitais”, por vezes, pode ser representado apenas por tecnologias para evitar a repetição desnecessária de digitais.

Os participantes das entrevistas são mencionados através de uma codificação que lhes foi atribuída, composta por duas letras e um número. O seu discurso é apresentado em itálico, com a respectiva identificação em código, como por exemplo: (AG) *É, mais ou menos, é... tem dias que sabe como que é, né? A pessoa está mais solitária e tenta ligar, mas é só assim mesmo. Agora por telefone, eu não... praticamente, só conversa assim, de falar com o banco, de algum problema que está acontecendo ou falar com esse meu amigo aí, mas eu não tenho assim um rol de amizades tão grande assim de WhatsApp que nem ela. Na verdade, eu não tenho quase ninguém no WhatsApp. Só esse meu colega aí mesmo, o resto é concessionária que manda proposta aí, o outro manda não sei o quê... Mas é só isso mesmo.*

## INTRODUÇÃO

As tecnologias digitais possuem um papel importante na sociedade, agindo de um lado como propulsoras à inovação, ao crescimento e à criação de emprego, e por outro lado como estimuladoras de uma cidadania digital ativa (utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação - TIC para aprender, participar na comunidade, viver e envelhecer bem, de forma sustentável e em todas as idades).

Neste sentido, podemos destacar que nos dias atuais, a atividade diária de qualquer cidadão exige, em diversos momentos, competências de literacia para possibilitar a participação ativa na sociedade. Além disso, a maneira como recebemos as informações e como as interpretamos é decisiva para o cumprimento das nossas atividades cotidianas. Essa pode também ser um fator determinante quanto ao valor que cada indivíduo confere a si próprio. Portanto, a escolha do tema a investigar não foi uma decisão complicada, visto que sempre tive a percepção de que a literacia faz-se necessária aos cidadãos em geral e, especialmente, aos idosos.

A educação, no processo de envelhecimento, ocupa um papel essencial, propicia a formação crítica do idoso, para que ele tenha condições de manter-se ativo e sentindo-se incluído socialmente a fim de exercer a plena cidadania, exigir mais respeito e o cumprimento de seus direitos.

### **Problema e questões de investigação**

O tema “Literacia digital<sup>1</sup> de idosos e o seu empoderamento pelo uso das tecnologias”, visa verificar e compreender de que modo o desenvolvimento de competências de literacia digital contribui para o empoderamento de idosos?

O estudo justifica-se quando leva em consideração o envelhecimento da população brasileira. Segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), em seu estudo de Projeção da População, revisto em 2018, estima-se que até ao ano de 2060 o número de idosos chegará a 58,2 milhões, o que representará 25,5% da população total do país. Outro ponto que justifica o estudo é a crescente relevância atribuída ao uso de

---

<sup>1</sup> Mais vulgarmente conhecido como letramento digital no contexto brasileiro.

tecnologias digitais pelos idosos, pois conforme dados do IBGE (2013), 28% dos idosos se mantêm atualizados com as novas tecnologias.

Em termos pessoais, eu, Juliana, me interesso por este tema, pois pretendo trabalhar em breve com este público de idosos, prestando serviços de aprendizagem personalizada on-line e presencial, de acordo com a necessidade de cada pessoa.

A partir do problema definiram-se as seguintes questões de investigação, conforme seguem:

1. Como os idosos pesquisados utilizam e se relacionam com as tecnologias digitais?
2. Quão incluídos na sociedade digital se sentem os idosos?
3. Quais estratégias são utilizadas pelos idosos a fim de exercerem uma cidadania ativa?

Para a realização do estudo empírico, optou-se por realizar entrevistas, como método de recolha de dados, a nove idosos residentes na cidade de São Paulo, no Brasil, pertencentes a três perfis distintos, em termos de faixa etária e de nível de proficiência no uso de tecnologias digitais no seu dia-a-dia.

### **Estrutura e organização da dissertação**

O presente documento organiza-se em partes, constituído por três capítulos a seguir além desta introdução.

No Capítulo 1 – Fundamentação – apresentamos a explicitação dos conceitos fundamentais que permitem o desenvolvimento da problemática do estudo, bem como a sua fundamentação num quadro teórico de referências na área da investigação sobre letramento, alfabetização e literacia digital; inclusão digital, cidadania ativa, e envelhecimento ativo. Numa primeira parte contextualizamos a literacia digital. Em seguida, nos aprofundamos na literacia digital dos idosos e, complementar a esse tema, tratamos da inclusão digital dos idosos. Recolhemos dados que permitem caracterizar a população idosa no Brasil, incluindo dados estatísticos sobre o acesso dos idosos à Internet no Brasil e seu respectivo uso. Além disso, e sendo alvo de nossa investigação, pesquisamos o empoderamento, as características para o exercício de uma cidadania ativa e por fim, compreendemos como se dá o envelhecimento ativo.

No Capítulo 2, descrevemos a Metodologia utilizada, explicando as opções metodológicas da investigação, o contexto em estudo, caracterizando os participantes e os procedimentos de recolha e de análise de dados, explicando como se deu a pesquisa bibliográfica, a preparação do guião de entrevista, a realização das entrevistas e a posterior análise de conteúdo e validação dessa análise, reforçando a necessidade de agir sempre com ética investigativa.

O Capítulo 3 é relativo à apresentação e discussão de resultados onde são apresentados os resultados considerando a análise comparativa dos dados coletados, entre si e com outros estudos.

Finalmente, apresenta-se a conclusão do estudo. E são referidas as referências bibliográficas bem como incluídos os apêndices e anexo.



# **CAPÍTULO 1**

## **FUNDAMENTAÇÃO**

Este capítulo se destina à revisão de literatura e a partir do problema de pesquisa e da temática central, os conceitos-chave deste estudo serão organizados e desenvolvidos em três partes: literacia e inclusão digital, envelhecimento ativo e empoderamento e, caracterização da população idosa no Brasil.

## **1.1 Literacia e inclusão digital**

Para que haja o exercício pleno da cidadania é necessário haver inclusão digital, que, em termos gerais, se relaciona com uma universalização no acesso aos recursos informáticos e no acesso à Internet em todas as áreas de atividade laboral, social, educativa, política e pessoal (Eisenberg & Cepik, 2002). O exercício de uma cidadania ativa, tendo na Internet um espaço de debate público à escala global, implica o desenvolvimento de competências digitais por parte de todos os cidadãos. Pelo contrário, assiste-se a situações de infoexclusão com todas as consequências que tal privação pode vir a acarretar ao nível da qualidade e do bem-estar dos cidadãos que não possuem competências digitais (Gil, 2019).

### **1.1.1 Entendimentos de literacia digital**

Segundo Gilster (1997), a literacia digital corresponde à capacidade que permita perceber e utilizar a informação, em diferentes formatos e, ao mesmo tempo, provenientes de variadas fontes, dando particular importância ao pensamento crítico em detrimento de capacidades essencialmente tecnológicas. De acordo com este ponto de vista, como afirmam Lankshear & Knobel (2015), a literacia digital mobiliza um conjunto diferente e, até complexo, de várias competências, de experiências e de vivências.

Gilster define o conceito de digital literacy no livro com o mesmo nome como:

The ability to understand and use information in multiple formats from a wide range of source when it is presented via computers. (...) It is cognition of what you see on the computer screen when you use the networked medium. It places demands upon you that were always present, through less visible, in the analog media of newspaper and TV. At the same time, it conjures up a new set of challenges that require you to approach networked computers without preconceptions. Not only must you acquire the skill of finding things, you must also acquire the ability to use these things in your life (1997, pp. 1-2).

A perspectiva do autor sobre a literacia digital, que é ainda frequentemente referida na literatura académica, não envolve, assim, a enumeração de listas de determinadas

aptidões, competências ou atitudes<sup>2</sup> que definem o que é ser “digitally literate”. O conceito de literacia digital é, portanto, definido de uma forma bastante genérica, como a capacidade de compreender e de utilizar informações de várias fontes digitais, e considerado simplesmente como a literacia na era digital (Bawden, 2008).

Designado o conceito de literacia digital como abrangente, assim como Gilster, Martin (2005) define a literacia digital como uma qualidade que varia consoante as condições de vida do indivíduo e que se modifica e desenvolve ao longo do tempo, uma vez que envolve atitudes e qualidades pessoais, bem como conhecimento e competências.

Já, de acordo com Ávila (2005), a literacia é efetivamente “um dos fatores que condiciona a proficiência dos indivíduos no domínio das TIC” (p. 142), uma vez que sem competências de literacia, não só a aprendizagem dessas tecnologias fica comprometida, como fica seriamente limitada a utilização que delas é feita.

Jones-Kavalier e Flanningan (2008) afirmam que “as habilidades mais importantes atualmente são as literacias digital e visual que permitem além de comunicar-se, também criar, manipular, projetar, aprender e consideram as populações mais jovens literadas em tecnologia da informação, nativos do ciberespaço” (pp. 13-16). Concordam que os aspectos que caracterizam a literacia digital ainda estão sendo identificados e a definem como habilidade de lidar com as ferramentas das TIC em ambiente digital que envolve a capacidade de “ler e interpretar uma mídia (texto, som e imagem) a fim de reproduzir dados e imagens por meio de manipulação digital, bem como avaliar e aplicar novos conhecimentos obtidos nos ambientes digitais”.

Na visão de Karpati (2011), a literacia digital é uma competência fundamental porque abrange todas as áreas da sociedade contemporânea e contribui para o desenvolvimento de outras competências essenciais, melhorando a alfabetização geral das pessoas. No entanto, é individual, já que apresenta alterações de acordo com o contexto pessoal (Martin, 2006) e a falta desta competência é, cada vez mais, um fator de exclusão e desigualdade social (Haan & Huysmans, 2001).

---

<sup>2</sup> Segundo Lima (2006), podemos entender atitude como uma “tendência psicológica que se expressa numa avaliação favorável ou desfavorável de uma entidade específica”. Já para Rodrigues et al. (2007), as atitudes envolvem o que as pessoas pensam, sentem, e como elas gostariam de se comportar em relação a um objeto atitudinal.

No entanto, para Patrício (2014)

a literacia digital pode tornar-se novo meio de exclusão social, principalmente para os adultos e idosos com pouca ou nenhuma competência digital, já que é incontornável que a aplicação de produtos e serviços TIC se torne mais difundida em todos os setores e profissões e continue a evoluir significativamente, tanto em quantidade como em qualidade (p. 64).

Assim, é exigido um aumento constante do nível de literacia digital a todos os cidadãos, por forma a não correr o risco de terem uma posição frágil no mercado de trabalho e na comunidade e serem excluídos da sociedade digital.

Neste sentido, como as TIC alteram drasticamente a forma como vivemos, aprendemos e trabalhamos, torna-se fundamental incluir novos instrumentos de aprendizagem, ao mesmo tempo em que se elaboram conteúdos diversificados, que permitam balancear o formal e o informal referente à formação digital (Vilella & Salvat, 2005). A promoção da literacia digital é um contributo forte para o decréscimo da infoexclusão, promovendo uma sociedade participativa que inclui pessoas e grupos numa cultura marcada pelas TIC (Medina, 2005). Entretanto, a aposta neste tipo de literacia é, na verdade, muito mais do que incluir pessoas infoexcluídas porque pretende construir uma formação que vai para além do uso das tecnologias dirigindo-se a todos, desde a infância até à idade maior, possibilitando refletir sobre a informação e agir sobre a construção da autonomia individual (e.g. Pérez Tornero, 2003).

Contemporaneamente, Warschauer (2003) também tem contribuído significativamente para a compreensão e aplicabilidade prática dos novos conceitos associados às literacias digitais, traçando os limites de diferenciação entre as literacias tradicionais e os novos saberes e competências no contexto de acessos às TIC. Seus trabalhos focam-se na compreensão dos diversos recursos que influenciam os imbricamentos entre as TIC e as novas formas de aprendizagem. Neste contexto, este autor define quatro recursos fundamentais a serem contemplados nos estudos das literacias digitais e suas consequências em nível individual e social:

- a) recursos físicos: referindo-se ao acesso de artefatos;
- b) recursos digitais: ligados aos conteúdos e à linguagem, nível tópico e gênero;
- c) recursos humanos: correlacionados às habilidades cognitivas (leitura e escrita), ao conhecimento e atitudes; e

- d) recursos sociais: que correspondem à estrutura, organização e práticas sociais, incluindo a disposição e as habilidades para a participação, engajamento, colaboração e conectivismo.

Warschauer (2003) observa também que “a aquisição de literacia é uma questão não apenas cognitiva, mas também de cultura, poder e política” (p. 45). Com essa visão, ele privilegia o tratamento do conceito como um conjunto de práticas sociais e não apenas como uma simples e específica habilidade inata. Esse fato tem várias consequências importantes para o pensamento sobre a aquisição de literacias, além de importantes paralelos com o acesso às TIC. Assim como o acesso às TIC, a literacia depende de uma série de recursos, tais como os que Warschauer propõe categorizar.

As literacias e a literacia digital em particular são centrais quando falamos de exclusão digital. Com o aumento do acesso à Internet, a possibilidade de retirar vantagens desse acesso depende em grande medida do nível de literacia digital dos cidadãos (Shelley et al., 2004).

Nesta perspectiva, o conceito de “fluência digital”, introduzido em 1999 pelo National Research Council (NRC) Report, sublinha a importância da capacidade de adaptação e de autoaprendizagem ao longo da vida quando se fala de literacia dos novos media. Ao invocar fluência em vez de literacia o relatório considerou redutora a noção de literacia informática baseada em competências e apelou a um nível base de competências digitais mais elevadas, que crie a capacidade para uma aprendizagem e adaptação independentes ao longo da vida e que alargue o alcance do desenvolvimento cognitivo (Shelley et al., 2004).

Selber (2004) no seu livro *Multiliteracies for a Digital Age* propõe uma perspectiva assente na ideia de que a aquisição de competências tecnológicas reflete a forma mais básica e rudimentar de literacia digital, designada de literacia digital funcional onde as pessoas aprendem a utilizar as TIC enquanto ferramentas. Para além deste tipo de literacia, o autor refere ainda à existência da literacia digital crítica que apela à visão das TIC enquanto artefatos culturais levando os utilizadores a questionarem a sua existência, propósito e funcionalidade; para finalmente alcançar a literacia digital retórica onde o autor espera que os utilizadores possam tornar-se conscientes do

contexto sociocultural que envolve as TIC levando a que estejam plenamente informados sobre os processos que lhes subjazem.

Neste sentido, é cada vez mais pertinente perceber a literacia digital de forma ampla, enquadrando-a num espaço sociocultural que envolve valores, práticas e competências que operam em contexto tecnológico (Selfe, 1999).

Levy (1999) complementa que a educação ou a literacia digital deve implicar não só a utilização do computador, e respectivas aplicações, como também a aprendizagem de capacidades que permitam compreender e dominar a linguagem codificada e subjacente à cibercultura. Este traço da literacia digital assume-se como determinante, inclusivamente na sua definição que deixa de estar centrada na utilização instrumental da tecnologia para passar a refletir a literacia digital enquanto prática social (Freitas, 2010).

Enquanto processo de assimilação de conhecimentos estruturados com determinada finalidade, a literacia (digital) surge como possibilidade de exercício da cidadania (Lima et al., 2008), sendo igualmente fundamental para a construção de identidade, para o sentido que temos do mundo e da capacidade de agirmos nele e com ele (Henriques, 2011).

Nessa mesma linha, Lankshear & Snyder (2001) pensam que a literacia digital deve ser entendida e contextualizada como uma prática social e, neste sentido, deverão constituir-se práticas críticas e reflexivas. Complementar a esta ideia, Lankshear & Knobel (2015), entendem que a literacia digital depende e pode ser condicionada pelos valores de cada cidadão e, dos respectivos objetivos de vida, atendendo ao grupo social a que pertencem, onde também se incluem as suas afinidades.

Já para Passarelli et al. (2011), as literacias digitais se caracterizam como uma importante área de produção e transformação sociocultural, no qual se criam novos valores, sentidos e práticas sociais reguladas pela cooperação e interação em rede.

### **1.1.2 Literacia, alfabetização e letramento digital**

Qualquer forma de literacia tem como ponto de partida as dimensões social, cultural e histórica, aumentando o valor da comunicação e da linguagem enquanto ferramenta

essencial que permite pensar e agir sobre o mundo (Vygotsky, 1988), incluindo o digital (Stone, 2007).

Para Jones-Kavalier e Flannigan (2008) é possível relacionar a literacia, a alfabetização e o letramento da seguinte forma: “literacia indica a habilidade pra usar a informação de maneira efetiva e criativa. Logo, literacia, alfabetização e letramento são conceitos dependentes, mas com características próprias” (pp. 13-16). A influência cada vez maior dos meios de comunicação de massa e dos recursos da rede mundial de computadores, alterando a maneira como as pessoas se comunicam, trabalham e se divertem, levou os pesquisadores a incluírem as novas mídias em seus campos de estudos e exigiu definições mais abrangentes.

Para tanto, muitos estudos foram incentivados pela observação de que em países desenvolvidos, as pessoas, apesar de alfabetizadas, possuíam o domínio precário das competências de leitura e escrita, no entanto, não poderiam participar de forma ativa no cenário sócio-econômico das atividades que necessitavam de tais habilidades (Capobianco, 2010). Porém, a abordagem da literacia nos países desenvolvidos não estava diretamente ligada à alfabetização, sendo vista como não-domínio da alfabetização.

Para Benavente et al. (1996), a Literacia caracteriza um conjunto de competências ligadas às exigências sociais, profissionais e pessoais de cada indivíduo.

E, diferente disso, Soares (2004), afirma que o Letramento pressupõe que o uso da leitura e da escrita traz consequências cognitivas, sociais, econômicas e políticas, ou seja, o desenvolvimento dessas habilidades nas práticas sociais das pessoas.

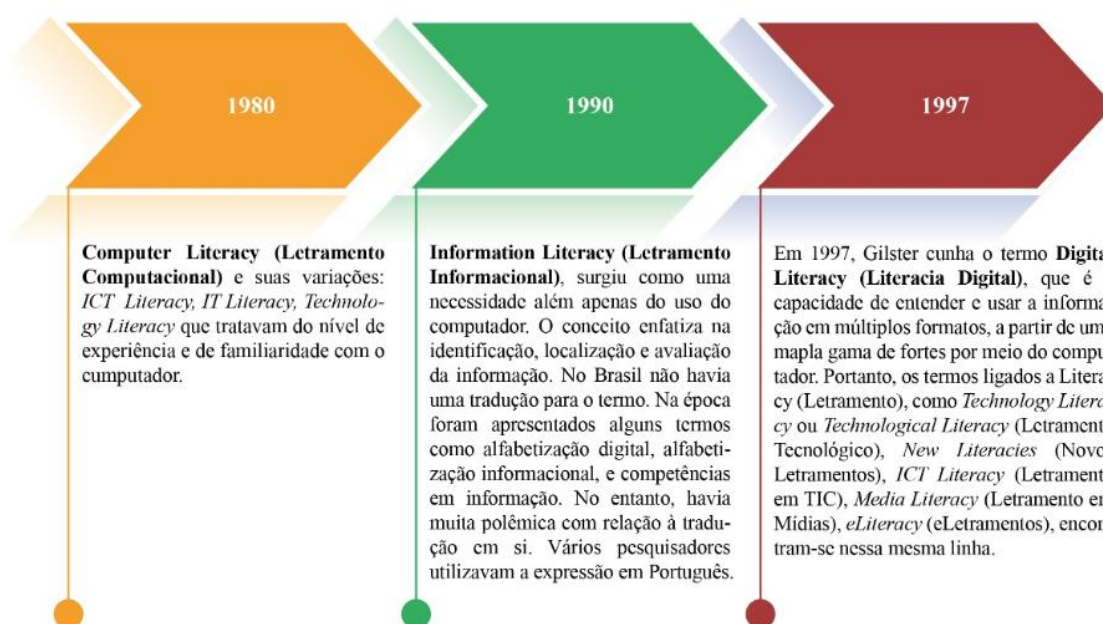
Já o termo literacia, de acordo com a autora, é um neologismo aplicado alternativamente à palavra letramento e alfabetismo. A palavra literacia deriva-se do Latim *Litteram* e é comum em Portugal onde, desde o século XV, significa a capacidade de ler e escrever. Em inglês, a palavra *Literacy* significa familiarizado com a literatura e bem-educado, mas no final do século XIX, o conceito ampliou-se e apareceram livros e artigos nos Estados Unidos e Inglaterra sobre programas de avaliação de níveis de competências de leitura e escrita.

Capobianco (2010) explica que no Brasil o conceito de letramento bem como o de literacia sempre esteve relacionado ao conceito de alfabetização. Os pesquisadores

consideram letramento, alfabetização e literacia como diferentes entre si, porém relacionados.

O letramento digital é entendido como uma possibilidade que remete ao entendimento sobre a tecnologia, a informática e a comunicação. O aprendizado tecnológico e a linguagem digital possibilitam agir nesses espaços e com outros indivíduos que estão inseridos (Farah et al., 2009; Lima & Almeida, 2015; PauloZZo, 2015; Zeni et al., 2013).

Com o objetivo de esclarecer os diferentes termos e conceitos, temos o seguinte histórico na Figura 1 a seguir:



**Figura 1.** Evolução dos termos relacionados com a definição de Literacia Digital  
Fonte: Adaptado de Silva e Behar (2019, pp. 16-17).

Gilster (1997 citado por Bawden, 2002, p. 395) acrescenta ainda que o “[...] Letramento Digital tem a ver com o domínio das ideias e não das teclas”, ou seja, o conceito busca uma maior aproximação com o pensamento crítico do uso das tecnologias digitais do que com os aspectos técnicos. Assim, absorve grande parte dos elementos da *Computer Literacy*, *Information Literacy* e da *Media Literacy*.

Em síntese, para Teberosky (2004), a alfabetização digital se dá quando influencia a maneira com que se define a leitura e a escrita, já o letramento, segundo Soares (2002 citado por Couto, 2012) é o estado ou a condição que adquirem os que se apropriam da nova tecnologia digital e exercem práticas de leitura e escrita na tela, diferente do estado



ou condição do letramento dos que exercem práticas de leitura e escrita no papel, no entanto, Gilster (1997) acrescenta que a literacia digital é o ato de demonstrar habilidades não apenas para encontrar informações, mas também para adquirir capacidades para utilizá-las em sua vida.

De acordo com Pinheiro (2019), o conceito de literacia digital é formado por oito pilares, conforme Figura 2.



*Figura 2. Os 8 pilares da Literacia Digital*

Fonte: Adaptado de Pinheiro (2019).

A alfabetização digital talvez seja, hoje, tão básica quanto o desenvolvimento das habilidades de ler, escrever e fazer cálculos, de modo a proporcionar ao indivíduo um exercício mais pleno de sua cidadania (Compton et al., 2002).

Para Gràcia (2006, p. 70), a alfabetização digital engloba as capacidades e habilidades necessárias para desenvolver-se com desembaraço na sociedade da informação.

Para Benavente et al. (1996, p. 4), o conceito de Alfabetização traduz o “acto de ensinar e aprender (a leitura, a escrita e o cálculo)”, diferente da Literacia, que traduz “a capacidade de usar as competências (ensinadas e aprendidas), de leitura, de escrita e de cálculo”.

Numa visão mais tradicional da alfabetização no mundo digital, García-Moreno (2003, citado por Cerveró & Simeão, 2011) explica ser “aquela que tem sido orientada para gerenciar *hardware* e *software* e ao desenvolvimento de competências ou habilidades meramente instrumentais” (p. 45). Entretanto, numa visão mais inovadora, a alfabetização digital é aquela que acrescenta ao desenvolvimento de competências e habilidades relacionadas com a obtenção, compreensão e elaboração da informação, bem como da interação social através da tecnologia, a alfabetização informacional.

Ainda de acordo com o mesmo autor, uma pessoa alfabetizada digitalmente, tem que ser capaz de trabalhar com o computador ao menos em ambientes locais, ou melhor, deve ser capaz de ter um conhecimento geral sobre o que um computador pode fazer e que equipamento necessita para executar determinadas tarefas.

No entanto é preciso compreender que,

se alfabetização informacional quer dizer a capacidade de obter maior autonomia na seleção, avaliação e processamento de informações, e também o desenvolvimento de habilidades para a formação ao longo da vida, entendemos que alfabetização digital é o desenvolvimento de competências para o acesso e utilização de tecnologias de informação e comunicação e de habilidades de aprendizagem com meios e recursos digitais ou eletrônicos. Embora na vida real a alfabetização digital e a alfabetização informacional não têm andado de mãos dadas, começam a existir visões integradoras (García-Moreno, 2003 citado por Cerveró e Simeão, 2011, pp. 39-40).

García-Moreno (2003 citado por Cerveró & Simeão, 2011, p. 42) menciona também que a alfabetização digital exige uma base de conhecimentos mais ou menos sólida das TIC e estar alfabetizado, tanto no aspecto computacional como no informacional. A alfabetização digital implica tanto a leitura e compreensão da informação em formato multimídia como o uso efetivo dos serviços postos à disposição do cidadão tanto por parte das empresas privadas como da administração pública.

Segundo Tavares e Souza (2012), em consequência dos avanços tecnológicos, encontramos qualquer tipo de informação disponível em tempo real, assim, a

comunicação com o mundo ficou mais flexível, de modo a facilitar a vida dos usuários. Mas também tende a reprimir os idosos, que apesar da democratização do acesso ao mundo da informática, encontram dificuldades em se atualizar, surgindo então, um novo conceito de analfabetismo, denominado de analfabetismo digital.

Em síntese, ser alfabetizado digitalmente, segundo Costa et al. (2016) envolve ter as capacidades como:

- a. saber acessar a informação, como coletá-la em ambientes digitais ou virtuais;
- b. gerenciar e organizar as informações para utilizá-las no futuro;
- c. avaliar, integrar, interpretar e comparar informações de fontes múltiplas;
- d. criar e gerar conhecimento adaptando, aplicando e recriando informações;
- e. comunicar e transmitir informações, para públicos diversos e diversificados, pelos meios adequados.

### **1.1.3 Literacia digital de idosos**

Ao usar tecnologias digitais, os idosos são ao mesmo tempo atores, produtores e realizadores de suas ações. Os idosos têm a possibilidade de explorar os próprios interesses, de manter a autonomia, de exercer a cidadania, de localizar outros mundos, de cruzar fronteiras geográficas, de estabelecer contatos com outras gerações, bem como com a família e amigos, de estimular a mente, de descobrir e ampliar o conhecimento (Chatfield, 2012; Farah et al., 2009; Zeni et al., 2013).

Por meio da tecnologia computacional, ao aprender, os idosos se atualizam, se informam, se divertem, se interagem, se comunicam, se integram e se inserem socialmente. A tecnologia pode ser capaz de transformar, de certo modo, a realidade dos idosos e de dar novo sentido em suas vidas, na medida redimensiona seus próprios futuros. De forma participativa, os idosos continuam a opinar e a fazer a história que é construída e registrada constantemente (Farah et al., 2009; Müller, 2012; Valente, 2001). Ao usarem uma tecnologia de ponta, os idosos quebram paradigmas socioculturais de que velho é passado e não se renova. A idade não é empecilho para a pessoa que quer aprender, é possível aprender durante toda a vida, apenas de formas diferentes. Os idosos são capazes de aprender o novo, de se organizarem para a realização de projetos, de vencer os medos e os desafios. Esses mesmos personagens continuam capazes de se manterem ativos, dadas suas condições físicas e psicológicas.

Nesse sentido, Patrício (2014, p. 72) menciona quanto à literacia digital de idosos que:

“há necessidade de se aumentar as oportunidades de aprendizagem de literacia digital para as pessoas mais velhas e que ela está relacionada com o desenvolvimento global do papel das TIC e da aprendizagem ao longo da vida na sociedade digital”.

Na visão de Patrício e Osório (2017), a literacia digital intergeracional constitui uma solução para os desafios da educação. Porém, é fundamental ter em consideração a diversidade social, os aspectos pessoais, culturais e geracionais da população, seus interesses e necessidades. O contato intergeracional revelou-se decisivo para a implicação dos adultos e idosos na aprendizagem e aquisição de competências digitais. O desenvolvimento e aperfeiçoamento destas competências determinam novas potencialidades para a intergeracionalidade e a educação ao longo da vida.

Sendo assim, a literacia digital intergeracional é uma oportunidade real para a educação ao longo da vida, especialmente se enquadrada na construção de uma sociedade de aprendizagem que assegure a convivência harmoniosa entre as gerações.

Para tanto, é necessário prover oportunidades que tornem o idoso um aprendiz virtual, fornecendo educação, estimulação cognitiva, interação e bem-estar. Por meio do letramento digital, o idoso poderá ter mais autonomia e independências na vida cotidiana e uma atuação mais ativa e participativa nas relações sociais (Lima & Almeida, 2015; Zeni et al., 2013).

Para Boulton-Lewis et al. (2006), os idosos continuam interessados em aprenderem coisas novas onde a aprendizagem de línguas estrangeiras e as tecnologias costumam refletir as suas principais prioridades.

No entanto, a apropriação do computador pelos idosos implica três aspectos articulados entre si: o operacional (o idoso aprende a operar com o computador, desenvolvendo a habilidade e destreza necessárias, bem como competências ao nível dos recursos de *hardware* e *software*); a linguagem da máquina (envolve a leitura, interpretação e compreensão da nova linguagem tecnológica da comunicação); a abordagem pedagógica. Esta é fundamental para a interação/comunicação e para a construção do conhecimento por parte dos idosos (Doll et al., 2007).

O treinamento e o suporte contínuo auxiliam as pessoas mais velhas a desenvolver habilidades e confiança no uso da tecnologia, pois segundo as conclusões de Sales e colegas (2014) “a pessoa idosa é capaz de interagir com o computador e com o meio

digital de maneira a ampliar seu horizonte de possibilidades e relações sócio familiares, necessitando, para isso, o suporte de materiais didáticos e estratégias de ensino atrativas, inteligíveis e acessíveis para seu perfil de usuário” (p. 72). Portanto, para aumentar o uso das tecnologias por adultos mais velhos são necessárias duas abordagens: melhorar a educação sobre os benefícios das tecnologias que ainda não são utilizadas e melhorar os níveis de auto eficiência e ansiedade no uso do computador (Carpentier & Fiserová, 2012; Independent Age, 2010; Mitzner et al., 2010).

Almêda (2016) explica que novas habilidades necessitam ser aprendidas pelos usuários idosos em relação às tecnologias, levando em consideração que os mesmos são considerados como imigrantes digitais. Dentre essas habilidades, podemos mencionar: a capacidade de buscar, recuperar e avaliar informações na Internet, conversar em um bate-papo, enviar e-mails ou mensagens para parentes, usar caixas eletrônicos e celulares mais modernos.

O idoso aprende em um ritmo próprio e, portanto faz-se necessário apresentar metodologias diferenciadas. Jones e Bayen (1998 citado por Kachar, 2003, p. 58) salientam “a necessidade de se planificar propostas metodológicas direcionadas para a população idosa tendo em atenção o seu processo cognitivo, o ritmo – que é mais lento – os recursos que se tornam mais limitados – e as restrições sensoriais próprias do envelhecimento”. De forma mais específica, no que se refere ao ensino das TIC aos idosos, é fundamental promover um ambiente de aprendizagem próprio para estes indivíduos, que passa pela criação de uma interação com a máquina de acordo com as suas necessidades e condições físicas.

De acordo com Xie (2006) e Ala-Mutka (2008), é importante que se estimulem os cidadãos mais idosos para uma aprendizagem ao longo da vida, mas com uma particular incidência sobre e acerca das TIC pela simples razão de não terem tido uma exposição a estas enquanto cidadãos ativos. Por esta razão, Hazzlewood (2000) é de opinião que encorajar os cidadãos mais idosos para se manterem informados e a continuarem a aprender vão sendo criadas condições para melhor se poderem relacionar com as inovações (as TIC, em particular). Estas aprendizagens promoverão novos conhecimentos em todas as áreas que irão permitir uma mais adequada realização de novas atividades numa sociedade cada vez mais digital para que se sintam mais integrados e mais socialmente incluídos (Gil, 2018, p. 284).

De acordo com Silveira et al. (2014) a atual geração de idosos brasileiros tem demonstrado dificuldades em entender essa nova linguagem tecnológica e em operar tais tecnologias digitais que ocorrem no dia a dia, em suas tarefas rotineiras.

#### **1.1.4 Inclusão digital**

Um cidadão incluído digitalmente não é apenas aquele que utiliza as novas linguagens do mundo da cibercultura para trocar informações, mas também aquele que aproveita desse suporte para melhorar sua condição de vida (Santos et al., 2015).

No que se refere à origem do termo “inclusão digital”, Pacievitch (2012), esclarece que a inclusão digital pode ser considerada uma tentativa de garantir que todas as pessoas tenham acesso às tecnologias de informação e comunicação (TIC) que teve início no final do século XX devido à existência de um movimento mundial: a inserção na sociedade da informação.

A inclusão, então, é um processo a partir do qual uma pessoa ou grupo de pessoas passa a participar de usos e costumes de outro grupo e ter os mesmos direitos e deveres daqueles; a inclusão digital é vista como uma forma de inclusão social, pois por meio das TIC é possível a participação na sociedade através de outras vias de acesso e pelo desenvolvimento social, cognitivo e afetivo que podem promover nos sujeitos (Passerino & Pasqualotti, 2006).

Para Goulart (2007, p. 118) “tal acesso à informação ocorre por meio de redes digitais da Internet em que a informação passa a ser de domínio público e disponível a todos”. Uma grande quantidade de informações, uma vez acessadas, permite às pessoas adquirir conhecimento sobre diversos assuntos, podendo se transformar em informações que ajudem na melhoria da qualidade de vida. No caso dos idosos, articula-se a chamada cidadania digital, permitindo a participação efetiva da pessoa num mundo cuja inclusão digital é a melhor forma de integração, interação e efetividade.

O conceito de inclusão digital emerge assim como uma forma de atenuar as diferenças entre aqueles que dominam as tecnologias da informação e da comunicação e os que não o fazem. Sendo assim, incluir, tecnologicamente, significa apreender o discurso da tecnologia, não apenas na ótica de execução e de qualificação, mas também na perspectiva de os sujeitos serem capazes de influir sobre a importância e finalidades da própria tecnologia digital (Dias, 2012, p. 59).

Porém, segundo Harada (2011), há muito mais entre saber usar um computador e dominar as TIC. É preciso uma noção minuciosa do que seja “inclusão digital”, pois tal expressão já significou saber usar o computador. Depois, passou a ser sinônimo de saber

navegar na Internet e ter um e-mail. Hoje, os recursos expandiram-se e ganharam novas dimensões com o uso generalizado das redes sociais para diversos fins, inclusive profissionais.

Gil (2015) concorda com Jones-Kavalier e Flannigan (2008), quando explicam que existe um determinado consenso de que a inclusão digital corresponde à necessidade de promover uma formação para a utilização e domínio técnico das ferramentas digitais (*software*) e dos equipamentos digitais (*hardware*). Em vez disso, a tónica numa formação em literacia digital deve centrar-se no desenvolvimento de um sentido crítico, em competências que permitam não apenas aceder, mas, fundamentalmente, saber seleccionar e analisar informação no sentido de julgá-la e de ser capaz de inovar, de ser criativo, em suma, ser capaz de gerar conhecimento.

De acordo com Cazeloto (2008),

“a inclusão digital é um artifício de engenharia social criado para estender ao maior número possível de cidadãos os eventuais benefícios que uma elite já desfruta integralmente, como parte “natural” de sua inserção na sociedade”. Ela depende de esforços e recursos públicos e privados para generalizar o conhecimento de técnicas que já estão “naturalmente” disponíveis a uma minoria, advindos daí a percepção de sua estreita ligação com a ideia de “democracia”: a inclusão digital repousaria sobre o pressuposto ético da igualdade” (p. 125).

Isso quer dizer que a inclusão digital vai implicar um envolvimento ativo dos cidadãos por meio de comportamentos que se inter-relacionem via redes digitais em todas as áreas económicas, políticas, culturais, governamentais e não-governamentais (Páscoa & Gil, 2017, p. 38).

Martini (2005) acrescenta que a inclusão digital não acarreta apenas o acesso às tecnologias, mas fundamentalmente, uma nova via para que se possam incrementar os direitos cívicos e o combate à pobreza, com vistas a um maior e mais amplo desenvolvimento local.

A inclusão digital pode ser definida e medida de diferentes formas, mas cinco categorias são fundamentais para um entendimento mais amplo: o acesso, as habilidades, as percepções individuais, o tipo de atitude e a extensão do uso que se dá às tecnologias (Helsper & Enyon, 2010).

Relacionado a este aspecto, podemos pensar que a inclusão digital vai estar ligada ao pensamento de Paulo Freire (1996) e trazer como um dos seus pilares o uso da Internet para resolver tarefas cotidianas, aproximando, na dimensão do ciberespaço, as pessoas

marginalizadas socioeconomicamente (maioria) das pessoas mais favorecidas (minorias). O processo de inclusão vincula-se às condições de acesso à Internet, ou seja, a exclusão digital amplia ainda mais a exclusão social. Silva e Burgos (2010) ressaltam que de acordo com a perspectiva freireana de educação emancipatória, existe a consciência de que somos seres incompletos e, devido à velocidade das inovações tecnológicas, a composição da identidade dos sujeitos se dá pela intersubjetividade ocorre via Internet.

Stamato (2014) afirma que a inclusão digital é parte da inclusão social e essa contribui para o envelhecimento ativo, uma vez que as relações sociais repercutem no papel social e, conseqüentemente, na autoestima do indivíduo. A socialização se dá além do contato físico, incorporando os sistemas interativos. Cada grupo de indivíduos possui uma necessidade específica e tende a associar-se aos demais com base em suas expectativas em relação ao meio no qual estão inseridos. Mas, apesar das diferenças, existe em comum, a vontade de bem relacionar-se com o próprio meio, de não se sentir excluído (Silveira et al., 2017).

No entanto, segundo Erstad (2010), a inclusão digital depende mais do conhecimento, habilidades e atitudes do que do acesso e uso das TIC (Tecnologias da Informação e Comunicação). A competência digital é, efetivamente, uma habilidade de alfabetização para o século XXI. E de acordo com Jenkins et al. (2006), é uma habilidade que permite a participação nas novas comunidades emergentes da sociedade em rede.

De acordo com Oliveira et al. (2014), em todo o mundo há uma forte tendência a oferecer cada vez mais serviços através da Internet. Pode-se citar, por exemplo, as operações bancárias via Internet, as compras em lojas virtuais e supermercados que entregam em domicílio, alguns cursos de Educação a Distância e diversos serviços públicos. Por esse motivo, é necessário assegurar o acesso da população idosa na era digital, para possibilitar a continuidade de seus papéis sociais, do exercício de cidadania, da autonomia, do acesso a uma sociedade complexa e dinâmica, mantendo a mente ativa.

A inclusão digital pode proporcionar uma maior segurança na autonomia no uso das tecnologias. Acompanhar a evolução das TIC é para os “jovens” de consciência e não



para apenas os “jovens” de idade, pois a idade cronológica não importa (Carvalho & Ishitani, 2013; Kachar, 2003).

Sobre a inclusão digital como desafio e construção da cidadania, Becker (2009) reforça a ideia de redução da desigualdade, dentro do modo de produção capitalista, por meio da inclusão digital que pode equilibrar a desigualdade de status de cidadania, criando oportunidades de acesso a serviços e direitos.

A inclusão digital viria, então, compensar essa desigualdade de status de cidadania com uma ‘igualdade de oportunidades’, à informação, à qualificação para um melhor posicionamento no mercado de trabalho, à busca de conhecimentos para a ação em defesa dos próprios direitos, à comunicação e expressão etc.” (Becker, 2009, p. 14).

Portanto, as oportunidades geradas pela inclusão digital podem alterar as condições do indivíduo, levando-o a colaborar na construção da cidadania a partir de uma participação mais intensa na vida política e nas deliberações públicas, sem associar-se ao discurso da inclusão digital.

Assim, faz-se necessário discutir sobre a inclusão digital nos diversos espaços de debate, como possibilidade de exercício da cidadania, reduzindo a desigualdade como administração ao problema social até que se conquistem transformações estruturais no modo de produção capitalista, resultando numa cidadania plena. E, ainda, a necessidade de resolver, a priori, o problema do acesso diferenciado por todos à rede de computadores, propiciando acesso a outros direitos como a educação, o emprego e a saúde (Massensini, 2011, p. 5).

Complementar a isso, Silva, et al. (2005) esclarece que a inclusão digital possui um fator ético perceptível. Nesse sentido, entende-se que a inclusão é uma ação de promoção e posse da cidadania digital, cooperando para uma sociedade mais equitativa, cuja expectativa é o de também promover a inclusão social. Neste contexto, Silva et al. (2005), indica que “a inclusão digital é parte do fenômeno informação, no contexto da chamada sociedade da informação e pode ser observada pela ótica da ciência da informação” (p. 30). Assim, entende-se, como ponto de partida do conceito de inclusão digital, o acesso à informação que está nos meios digitais e, como ponto de chegada, a captação da informação, sua assimilação e reelaboração em novo conhecimento, tendo como consequência desejável a melhoria da qualidade de vida das pessoas.

Sé (s.d.) afirma que muitos idosos não têm motivação para se inserir no mundo informatizado, às vezes por achar que é um obstáculo, outras por não perceberem a importância da inclusão digital e também por achar que o conhecimento do manuseio de aparelhos eletrônicos é uma tarefa que é mais fácil de ser designada aos jovens.

Gandra (2012) expõe que a inclusão digital, hoje, se apresenta como um grande desafio ao Brasil, dentre outros, por exigir competências de alfabetização e letramento, ou seja, envolve a dimensão educacional, que há tempos representa um dos principais problemas sociais do país.

### **1.1.5 Inclusão digital de idosos**

O processo de inclusão digital é de extrema relevância no processo de aprendizagem do indivíduo na terceira idade, visto que possibilita ao idoso vivenciar um novo envelhecer, aprendendo a superar o medo do novo relacionado ao contexto digital, tal como permitindo vislumbrar as possibilidades de aprender diante do seu desejo de conhecer, seja por inclusão digital espontânea ou induzida (Santos & Almêda, 2017).

A inclusão social do idoso, quando viabilizada por meio de processo de inclusão digital, permite a manutenção do status social do idoso como pessoa sábia, na medida em que vivemos em uma sociedade na qual o acesso à informação é facilitado e imperativo. Conforme Ferreira et al. (2008, p. 44):

Neste mundo de produção e avanço acelerado, as pessoas passaram a dispor mais do acesso à informação e o conceito de idoso como pessoa sábia se modificou na mesma velocidade do surgimento da nova tecnologia: a sabedoria do idoso brasileiro ficou reduzida, ao não incluir aprendizagens na área tecnológica.

Já sobre a composição da inclusão digital, Lara (2010) traz os três pilares que a compõe: o computador, o acesso à rede e o domínio das ferramentas utilizadas na rede mundial de computadores.

Os elementos necessários para a inclusão digital não devem contemplar tão somente o acesso físico à infraestrutura e à conexão em rede e computadores, mas particularmente, a capacitação das tecnologias para utilizar estes meios de comunicação da informação e, principalmente, para criar a “possibilidade de uma incorporação ativa no processo todos de produção, compartilhamento e criação cultural” (Lazarte, 2000, p. 51), os chamados “conteúdos”.

Para Zimmermann (2007, p. 29, citado em Müller, 2012, p. 28):

a inclusão digital significa, antes de tudo, melhorar as condições de vida de uma determinada região ou comunidade com a ajuda da tecnologia. A expressão nasceu do termo “digital divide”, que em inglês significa “divisória digital”. Em termos concretos, incluir digitalmente não é apenas “alfabetizar” a pessoa em informática, mas também melhorar os quadros sociais a partir do manuseio dos computadores.

Em um sentido mais específico quanto ao uso das tecnologias digitais, Rocha (2013) acredita que uma das principais barreiras à inclusão digital é o uso e domínio do mouse, o que pode desestimular o idoso a persistir no uso, o que desfavorece sua inclusão digital. Por este motivo os dispositivos móveis (Smartphones e Tablets), por possuírem telas *Touch Screen*, tendem a facilitar a interação, pois todas as informações se encontram na superfície, sensíveis ao toque, sem que haja necessidade de deslocar as mãos e o olhar para o teclado ou mouse; todas as atenções se concentram em um só ponto.

De acordo com Godinho (2010) a acessibilidade é composta pela facilidade de acesso e de uso de ambientes, produtos e serviços por qualquer pessoa e em diferentes contextos. Neste sentido, Tavares e Souza (2012) acreditam que a inclusão digital do idoso exige que os componentes de entrada e saída de dados, as interfaces sejam desenvolvidas dentro de padrões de acessibilidade, que não apresentem dificuldades ao usuário idoso, ou que as minimizem. Os autores mencionam que as equipes de desenvolvimento web, de *software* ou *hardware* poderiam ser mais sensíveis às particularidades deste público, pois descomplicar para o idoso não é complicar para os mais jovens.

Complementar a esta ideia, Morgado e Rosas (2010, p. 5), expõe que:

na realidade mediada pelo digital, para se ter acesso à internet, pura e simplesmente, há que se possuir o interesse do cidadão, o impulso em direção à defesa de direitos que assegurem a participação política, a opinião arrazoadada desenvolvida a partir de diálogos e trocas de informações com os demais membros da comunidade ou nação, algo idealizado por Habermas em sua Teoria da Ação Comunicativa. A internet se configura um mar de possibilidades, inclusive na sua utilização de forma despreparada e negativa. Desse modo, há que se ter em conta uma formação adequada e disposição para a questão da informática e das novas tecnologias, seu uso crítico pelos amplos espectros da sociedade, incluindo os idosos, mais pobres ou menos escolarizados.

A inclusão digital de idosos é uma política recente, porém, muito necessária (Müller, 2012, p. 33). O acesso às informações, pesquisas e comunicação são objetivos unânimes, considerando a facilidade e a rapidez do acesso. Além de aprender a utilizar as ferramentas disponíveis, o idoso tem a oportunidade de manter-se informado e comunicar-se com qualquer pessoa em qualquer lugar do mundo. A idade não será empecilho para a pessoa que quer aprender, aprender não é um ato findo, e possível aprender durante toda a vida, apenas de formas diferentes, e a informática é um conhecimento possível de ser adquirido, inclusive na terceira idade.

É importante dar ênfase a condições que propiciem a inclusão digital, pois a partir do momento em que os idosos passam a ter acesso aos meios informatizados, eles começam a perceber que

as tecnologias não são tão complexas como antes imaginavam e que podem aprender e se atualizar, sentindo-se mais valorizados e tornando-se cidadãos (Ferreira et al., 2008, p. 45).

A inclusão digital tem proporcionado ao idoso um novo olhar e empoderamento de sua percepção frente ao novo mundo que se revela, podendo ser constituída a autonomia necessária para se tornar sujeito de mudanças ao processo de envelhecimento. A partir das novas possibilidades, e por meio da educação, pode passar a se comportar diferentemente da figura do idoso de outras épocas (Jantsch et al., 2012).

É importante destacar que, para Sá (2004), o domínio da tecnologia digital estimula as atividades mentais promovendo a preservação de habilidades cognitivas e emocionais, além de favorecer o convívio social com indivíduos da mesma geração, em muitos casos, prejudicado nessa fase da vida. Kachar (2003) assevera que a inclusão digital pode ser uma forte ferramenta para o engajamento social dessa parcela da população, uma vez que, a dificuldade do manuseio de equipamentos digitais contribui para a desvalorização e consequente exclusão do idoso na nossa sociedade. A aprendizagem sobre as tecnologias também pode ajudar na habilidade de resolução de problemas e auxiliar os idosos na adaptação às mudanças que ocorrem nessa fase da vida.

Infelizmente, ainda há barreiras variadas que impedem o acesso à tecnologia, seja por condições financeiras, no caso das camadas mais pobres, ou por preconceito, muitas vezes presentes quando idosos desejam aprender sobre a aplicabilidade e a utilização de computadores, mas esse tema já é considerado como prioridade no Brasil atualmente (Educa, 2014).

Porém, no Brasil, de acordo com o Art. 1º do Estatuto do Idoso – Lei n. 10.741/03, os direitos fundamentais são assegurados às pessoas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos. Entretanto, uma vez que as políticas públicas são concentradas na inclusão digital da criança, do adolescente e do jovem priorizando o futuro, é em tudo perversa a concepção de que o idoso não mais pertenceria à sociedade contemporânea e de que a sua contribuição para a construção de relações sociais mais humanas permaneçam como um conjunto de reminiscências integrantes de um passado cada vez mais longínquo.

De acordo com o Comitê Gestor da Internet no Brasil (2014), as políticas de inclusão digital consideram a crescente centralidade das TIC na vida social e no desenvolvimento pessoal dos indivíduos, cujo objetivo é assegurar o acesso e o uso dessas tecnologias

para as mais diversas finalidades, a fim de romper as barreiras e as disparidades existentes. Entretanto, esse acesso passa por diferentes condicionantes socioeconômicas e territoriais, logo as estratégias para garantir o acesso deveriam buscar assegurar a apropriação dos segmentos menos favorecidos.

Além disso, entende-se que a inclusão digital poderia ganhar outra dimensão se associada a uma visão mais abrangente relacionada à gestão dos desafios urbanos, usando de fato preceitos relacionados à associação entre: (i) gestão das informações urbanas por meio do Big Data; (ii) concepção de programas e de políticas que usem tais informações para enfrentar os grandes desafios da metrópole; e (iii) promoção de novas atividades econômicas que contribuam para a inclusão produtiva das populações vulneráveis (CGI.br., 2014).

Nos últimos tempos o crescente uso das tecnologias digitais e a falta desses conhecimentos entre as pessoas idosas aumentam o interesse desse grupo da melhor idade em adentrar ao mundo virtual, em busca da inclusão neste universo. Na vida de indivíduos da terceira idade, a inclusão digital e a incorporação de TIC tende a causar revalorização deste segmento etário e estímulo para promover a socialização de maneira basilar por meio das mídias digitais e redes sociais de relacionamento (Lamarca et al., 2015).

Segundo Loreto e Ferreira (2014), uma alternativa para que a terceira idade se apodere da Internet e de outras tecnologias como celular, caixa eletrônico de bancos, *tablets*, consiste em cursos de informática orientados para sua faixa etária. Vieira e Santarosa (2009) constataam que os idosos buscam por programas de inclusão digital à procura de processos de inclusão social, seja pelo sentimento de pertencimento a uma sociedade na qual o conhecimento da tecnologia pode exercer influência, seja pela maior quantidade e qualidade de contatos que as ferramentas de comunicação sustentadas pela Internet podem lhes apresentar.

Para Araújo (2017), os ambientes virtuais oferecem aos idosos a possibilidade concreta de rompimento do isolamento social que muitos experimentam, com a diminuição da percepção ou do sentimento de solidão, por meio do relacionamento virtual com as pessoas próximas e distantes, ou pela promoção de novos contatos sociais de amizade.

Para os idosos, a Internet e as TIC podem oferecer o resgate de antigas amizades, promover outras novas e estreitar laços familiares intergeracionais.

O autor ainda menciona que o exercício da cidadania, não somente dos idosos, mas de qualquer extrato da população carece de espaços que complementem o que se encontra expresso na forma de lei. O *status* de cidadão “outorgado” às pessoas de 60 anos ou mais pela Constituição Federal (1988) é reforçado por meio do Estatuto do Idoso, de 2003, que prevê, expressamente nos Artigos 3 e 21, “a viabilização de formas alternativas de participação, ocupação e convívio do idoso com as demais gerações”, além de garantir que “os cursos especiais para idosos incluirão conteúdo relativo às técnicas de comunicação, computação e demais avanços tecnológicos, para sua integração à vida moderna” (Lei n. 10.741, 2003). Trata-se de um reconhecimento explícito da importância das TIC na Constituição e reforço da cidadania do idoso.

Ainda neste contexto, Araújo (2017, p. 96), acrescenta que a inclusão digital é:

um processo que demanda ações educacionais, políticas públicas e justiça social”. Sendo assim, a cidadania dos idosos não é simplesmente garantida, de forma absoluta, por meio da criação de uma lei. Por ser um conceito histórico, social e econômico, a cidadania passa diretamente pelo campo comunicacional e depende dele intrinsecamente, ao ser reelaborada, rediscutida ou reconstruída. O reconhecimento por parte do Estatuto do Idoso, de que as pessoas com 60 anos ou mais são cidadãos especiais e necessitam de acesso às novas tecnologias, demonstra que as TIC, também, podem provocar exclusão ou prejudicar a cidadania.

## **1.2 Envelhecimento ativo e empoderamento**

O envelhecimento humano é um momento de transformações do organismo – refletidas nas estruturas físicas e cognitivas, bem como das percepções subjetivas dessas funções. O aspecto da mudança é o marco principal tanto de estudos sobre o desenvolvimento, quanto daqueles sobre envelhecimento. Entretanto, é bastante comum que o desenvolvimento seja associado a mudanças positivas, enquanto o envelhecimento está associado a mudanças negativas (Parente & Wagner, 2006).

As alterações ocorridas com o envelhecimento são percebidas pelas alterações evidenciadas no funcionamento cognitivo. Em grande parte dos estudos, conforme afirma Ska et al. (2009), essas alterações são compreendidas como declínio do funcionamento cognitivo em idosos. Entre as funções que sofrem declínio nos idosos, diferentes estudos apontam que eles apresentam dificuldade em: tratar informações

visuais e especiais, memorizar, encontrar a palavra adequada ao contexto de uma frase e executar diversas tarefas simultaneamente (Ska et al., 2009). Kachar (2003) também aponta para funções cognitivas que apresentam declínio na velhice: memória secundária (armazenagem de informação aprendida recentemente), inflexibilidade ou dificuldade em desistir de uma determinada solução, menos capacidade em discernir o relevante do irrelevante, e dificuldades conceituais. A autora indica ainda que:

“(...) há evidências indicando que idosos não organizam informação em categorias e não formam imagens visuais efetivas, dificultando a memorização e a diminuição da capacidade de manipular e organizar as informações da memória de curto prazo” (p. 43).

Mesmo os estudos que apontam para o declínio das funções cognitivas demonstram que esse declínio não se apresenta da mesma forma em todos os indivíduos, sendo que alguns deles podem apresentar um prolongado desempenho funcional até idades bastante avançadas, enquanto outros apresentam modificações mais precoces no caráter cognitivo (Ska et al., 2009).

É importante buscar soluções que possibilitam o envelhecimento dos indivíduos de maneira saudável, sem que eles percam a conexão com a sociedade que os cerca. Nessa perspectiva, as tecnologias são elementos contribuintes para esse processo, uma vez que estão em constante avanço, em consonância com as alterações fisiológicas, psicológicas e sociais dos indivíduos, e possibilitam a comunicação, a busca por informações e conhecimento de forma contínua (Petersen et al., 2013).

Do ponto de vista psicológico, o envelhecimento é definido de acordo com Teixeira et al. (2015), a partir do senso e do julgamento subjetivo da idade, considerando a forma como o indivíduo vivencia e percebe as mudanças naturais do envelhecer. Em outras palavras, para Neri (2001), a idade psicológica é entendida como a

“[...] maneira como cada indivíduo avalia em si mesmo a presença ou a ausência de marcadores biológicos, sociais e psicológicos da idade, com base em mecanismos de comparação social mediados por normas etárias” (p. 43).

Apesar de haver uma discrepância entre as alterações corporais inerentes ao envelhecimento e percepção que o sujeito tem de si, segundo Teixeira et al. (2015), a mente é capaz de criar estratégias para lidar com as mudanças físicas e sociais, contribuindo para que o idoso lide de forma mais naturalizada o envelhecer.

A velhice é a última fase do ciclo vital e é declinada por eventos de natureza múltiplas, incluindo perdas psicomotoras, afastamento social, restrições de papéis e especialização cognitiva (Neri, 2008). No entanto, o autor observa também que existem ganhos nesta

faixa etária, quando se refere às capacidades de manutenção e aperfeiçoamento que dependem das influências culturais podendo conservar-se e especializar-se manifestando-se em diversos domínios: profissional, lazer e o manejo de questões existenciais.

A fase da velhice passou a ser chamada como fase da “melhor idade” dentre outras denominações positivas e, diante disso, Salzedas e Bruns (2007) reforçam uma opinião crítica:

[...] a negação da velhice aparece nos codinomes “melhor idade”, “segunda adolescência”, “adulto maior”, criados pela ideologia do velamento da velhice, buscando assim atender aos padrões da sociedade de consumo que encontra na população de idosos possíveis adeptos de modismos vigentes e voláteis, como estilos de vestimentas que se modificam a cada estação ou novos pontos turísticos a serem conhecidos, investindo mais uma vez, o tempo precioso e breve do ser humano para a finalidade da manutenção da ideologia capitalista (pp. 17-18).

Quando perguntamos a um idoso sobre o assunto envelhecimento, muitos sentimentos positivos e negativos vêm à tona. Dentre os positivos pode-se identificar que experiência, sabedoria e maturidade são palavras frequentemente mencionadas, assim como alegria, boa fase da vida, independência, integração, presença de apoio e suporte familiar, paz, tranquilidade, amor e paciência. Isso vem da experiência de cada um no decorrer dos longos anos vividos. Dos pontos negativos os mais frequentemente citados são a perda da memória, a limitação física, a perda (física e material) e dor (simbolizando perdas psicológicas e doenças) (Guerra e Caldas, 2010).

De acordo com as autoras Maciel et al. (2012), ao envelhecer é imprescindível que o sujeito resgate seu potencial para realizar e criar, assim como os mais jovens, pois suas habilidades, aprendizagens e possibilidades não terminam com o envelhecimento, e sim surgem novas necessidades e formas de aprendizagem que introduzem o idoso de forma única no meio social que se apresenta.

Segundo da Cunha (2011), o envelhecimento pode ser visto como um mosaico composto de diferentes processos, multifatoriais, com uma grande variabilidade de padrões entre espécies, indivíduos e mesmo entre diferentes tecidos de um mesmo indivíduo, largamente influenciável pelo ambiente e, também, influenciado por polimorfismos genéticos e variações de expressão gênica. Mas este não pode mais ser visto como um mistério absoluto.



As manifestações somáticas da velhice são caracterizadas por uma diminuição na capacidade funcional, pela calvície, perdas auditivas e visuais, redução da capacidade de trabalho e de resistência, alterações na cognição (dificuldades quanto à memória de curto prazo, dificuldade de concentração) associadas a perdas de papéis ocupacionais e sociais, solidão, perdas psicológicas, motoras e afetivas (Papaléo Netto, 2011).

Souza e Murai (2007) observam que o processo de envelhecimento, para ter sentido de gratificação pelos anos vividos, deve estar obrigatoriamente relacionado à qualidade de vida, que se caracteriza nessa fase por autonomia e independência. Envelhecer mantendo suas capacidades funcionais, sejam elas físicas ou cognitivas, é primordial. Entretanto, qualidade de vida na terceira idade vai muito além disso, os idosos necessitam também de reconhecimento, respeito, segurança e de sentir-se parte de uma comunidade que os permita expor suas experiências e ações.

De acordo com Nimrod (2014), as relações sociais das pessoas tendem a diminuir durante um processo de envelhecimento avançado por uma série de fatores, mas essa tendência pode ser contrariada quando o idoso usa a Internet e as TIC em seu benefício. Isso pode ser atingido, por exemplo, quando os idosos participam em comunidades *online* provocando efeitos psicológicos e reflexos na vida social *offline* decorrentes de tal participação com resultados positivos sobre o ambiente social em que participa bem como as amizades feitas *online* que levam a encontros presenciais.

Segundo Rainie e Wellman (2012), a Internet e as TIC podem abrir uma nova porta à pessoa mais velha e isso pode ser intitulado “individualismo em rede”. Essa ideia consiste em uma nova conectividade social onde as pessoas se comunicam e trocam informações estando o indivíduo no centro do sistema com a possibilidade de interagir com numerosas outras pessoas e fazer várias coisas mais ou menos em simultâneo. Essa nova forma de comunicar sem limites geográficos e com a opção de se escolher com quem interagir, forneceria às pessoas idosas novas formas de resolver problemas e atender às necessidades sociais com mais espaço de manobra e capacidade de atuar por conta própria, algo, que no passado, requeria muito mais esforço para ser conseguido.

Outras pesquisas apontam que a utilização das TIC pode diminuir a solidão (Cotten et al., 2013), o sentimento de isolamento social (Alves et al., 2012; Bradley & Poppen, 2003; Cotten et al., 2013;), aumentar a frequência da comunicação com familiares e

amigos, assim como o acesso à informação (Ferreira & Alves, 2011) e na sequência, a qualidade de vida dessas pessoas (González et al., 2012; Páscoa Gil, 2017; Pereira & Neves, 2011a; Xie, 2003).

Existe um número cada vez maior de pessoas pertencentes à terceira idade com vigor mental e físico, com poder aquisitivo, interessados em manter-se ativos e em busca de conhecimentos tecnológicos navegando na Internet por meio de computadores, *tablets* e *smartphones*, entre outros (Rocha, 2013). Todavia, corroborando com a complexidade da aquisição de conhecimento, está a degradação natural da saúde que ocorre com o processo de envelhecimento mais avançado (Loos & Bergstrom, 2014) com o declínio motor, sensorial, e das habilidades cognitivas (Sales et al., 2014; Tavares & Sousa, 2012) e que pode limitar a utilização das TIC em até 43% (Luna-García et al., 2015).

As pessoas mais velhas são plenamente capazes de aprender a usar a tecnologia e estão interessadas em fazê-lo, desde que estejam cientes de seus benefícios e caso recebam formação e ajuda adequada e aprendam a ler a nova linguagem das tecnologias incorporando-as nas suas práticas sociais (Dias, 2012).

Sabe-se que o uso da Internet cai a partir dos 75 anos (Colombo et al., 2014) e que os idosos com menos idade, de maior renda per capita e maior escolaridade usam mais a Internet (Horrigan, 2014). Portanto, o uso de TIC e da Internet não é apenas uma atividade minoritária entre os adultos mais velhos, mas também altamente estratificado por diferenças entre sexo, idade, atividade profissional, estado civil e escolaridade.

Pereira e Neves (2011a), esclarecem que:

A idade é apenas um indicador de passagem do tempo e o uso do computador pode traduzir-se numa alternativa ao nível dos relacionamentos e do entretenimento, bem como no combate ao isolamento social. Por outro lado, a utilização das TIC oferece ao idoso mais autonomia, maior bem-estar e integração social e, por conseguinte, maior índice de felicidade. Para além disso, ao se tornar num “ser digital”, o idoso, mais do que ter acesso à informação, adquire a possibilidade de atuar e interferir na sociedade, já que o uso do computador potencializa a partilha de conhecimento. Ou seja, a idade não foi justificativa para a exclusão do mundo digital. Pelo contrário, foi e deverá ser considerada uma motivação acrescida, no sentido de se consertar esforços e desenvolver iniciativas para que os idosos possam viver satisfeitos e mais elevados índices de qualidade com o passar do tempo (pp. 24-25).

É importante frisar que a velhice vem ocupando uma posição de destaque no rol das discussões científicas e governamentais, no sentido de oferecer aos idosos um envelhecimento ativo e bem-sucedido. Segundo a Organização Mundial da Saúde – OMS, o processo de envelhecimento é um fenômeno que já é realidade nos países

desenvolvidos, sobretudo, no continente europeu, e já se faz presente na inversão populacional dos países em desenvolvimento como o Brasil (Araújo et al., 2005).

A Organização Pan-Americana de Saúde (OPAS – OMS), em 2005, traz o conceito de envelhecimento ativo como sendo o processo de otimização das oportunidades de saúde, participação e segurança, com o objetivo de melhorar a qualidade de vida à medida que as pessoas ficam mais velhas, no qual a palavra “ativo” envolve a participação contínua nas questões sociais, econômicas, culturais, espirituais e civis, e não somente à capacidade de estar fisicamente ativo ou de fazer parte da força de trabalho.

De acordo com a OMS (2015), não existe um idoso considerado “típico”, muitas percepções e suposições sobre eles baseiam-se em estereótipos. Um envelhecimento saudável é mais do que simplesmente a ausência de doenças; engloba a manutenção de suas habilidades funcionais e sociais.

Segundo a OPAS – OMS (2005), os três pilares do envelhecimento ativo são saúde, participação e segurança. Com isto, observa-se uma preocupação e atenção para a sociedade da pessoa idosa, em que a participação social é fundamental no processo de um envelhecer com mais dignidade. A participação social vai contribuir para um viver na velhice com mais excelência e envolvimento com a sociedade.

Porto e Rezende (2016) afirmam que o envelhecimento ativo é um equilíbrio entre os aspectos biopsicossociais, integração dos indivíduos em um meio social e capacidade de desenvolver as próprias potencialidades; para isso, torna-se necessária a busca por uma melhor qualidade de vida e maior autonomia no dia a dia, podendo ser alcançados também por aqueles que exercitem suas capacidades funcionais e que favoreçam as interações sociais, com seus pares, família e amigos.

Campedelli (2009) percebe que o velho, na sua interação com o mundo, vem construindo sempre sua identidade intersubjetivamente, e agora ele tem interagido mais ao mundo, estando mais exposto ao mesmo, buscando maior autonomia e um maior reconhecimento de sua identidade etária, expondo que o velho é fruto da sociedade e faz da mesma uma sociedade em transformação.

Segundo a OMS (2015), outras grandes mudanças sociais estão ocorrendo junto com o envelhecimento da população; combinadas a elas, envelhecer no futuro será muito

diferente das experiências de gerações anteriores. Estudos indicam que após a aposentadoria há uma perda da qualidade de vida em virtude da interrupção ou diminuição de atividades intelectuais, sociais e físicas, o que favorece muitas vezes a quadros de depressão que agravam significativamente doenças pré-existentes. Por este motivo, um convívio social ativo, seja ele virtual ou presencial, favorece a qualidade de vida dos idosos. Segundo Moreira et al. (2013), o engajamento em atividades intelectuais é apontado como fator de prevenção contra declínios cognitivos com o avançar da idade.

Nesse sentido, Reis (2012) afirma que o mundo virtualizado e as relações que são realizadas no mesmo vão impactar a vida do idoso e de qualquer outra pessoa, independentemente da idade. O velho que tem disposição e interesse pelo mundo moderno e desfruta do que ele nos oferece tem uma nova postura social com ganhos de saberes e ganhos psicossocioculturais.

O reconhecimento do idoso sobre a importância da utilidade das TIC exerce uma influência significativa na aceitação e no seu uso, o que pode contribuir para um aumento na qualidade de vida e interação social, principalmente quando elas são utilizadas na comunicação com amigos e familiares (Oppenauer, 2009).

De acordo com Sei (2009) as potencialidades das novas tecnologias devem ser apropriadas pelos idosos a fim de melhorar a qualidade de vida:

Celular, computador e outras tecnologias podem servir para que o idoso melhore a qualidade de vida, tornando algumas ações mais simples e rápidas. A internet pode ser um meio útil, econômico e eficiente para que o idoso se informe e se comunique. (...) O idoso mostra-se cada vez mais ativo e interessado em novos aprendizados. Inserir-lo no mundo tecnológico é uma tarefa simples e depende da adaptação tanto dos idosos quanto das próprias máquinas tecnológicas (p. 2).

O interesse por notícias e comunicação faz com que o idoso se insira no mundo virtual e a Internet influencie seu estilo de vida passando a atuar como promotora da saúde (Skura et al., 2013).

E a vontade de aprender a utilizar o computador é embasada no desejo de continuar aprendendo para não ser excluído tanto da sociedade quanto do núcleo familiar, superar as dificuldades, melhorar as relações interpessoais e intergeracionais, além de realizar-se pessoalmente e deixar a autoestima positiva (Goulart et al., 2013).

### 1.2.1 Características para o exercício de uma cidadania ativa

Muitos dos idosos retomam para o caminho da educação, não apenas pela perspectiva de atualização cultural, mas também pela busca de novos vínculos sociais, necessidades de regulação emocional ou como atividades para ocupar o tempo livre, atividades para desenvolvimento de habilidades específicas, para uso prático dos conhecimentos (Oliveira, 2017).

A aprendizagem das TIC pelos adultos idosos pode ter uma influência na capacidade de realização autónoma das diferentes atividades quotidianas destes cidadãos com vista a uma mais adequada e harmoniosa inclusão social e digital (Esteve, 2004).

No sentido etimológico da palavra, cidadão surge da palavra *civita*, que em latim quer dizer cidade, e tem relação com o grego na palavra *politikos* – aquele que habita na cidade. A palavra *cidadania* foi usada na Roma antiga para indicar a situação política de uma pessoa e os direitos que essa pessoa tinha ou podia exercer (Dallari, s.d.).

Ser cidadão significa ser súdito e soberano, conforme a situação descrita na carta de Direitos da Organização das Nações Unidas (ONU), de 1948, a qual possui como proposta de cidadania a de que todos os homens são iguais, perante a lei, sem discriminação de raça, credo e cor. A cidadania pode ser resumida como o direito de ter uma vida digna.

O exercício da cidadania amplia as garantias sociais, estimula e oportuniza a população a participar das agendas políticas (Regert & Rocha, 2014). A população articulada com os movimentos sociais descortina um importante instrumento para efetivação dos direitos, ou seja, a cidadania. Para tanto, no contingente do idoso erigiu-se movimentos em prol das melhorias destes que estigmatizados pela fase da velhice encontravam-se segregados, excluídos da condição de cidadão.

Convém lembrar que o conceito de cidadania tem múltiplas e polémicas reflexões. Carlos Nelson Coutinho (1997), um dos autores de maior reconhecimento na academia e na sociedade assim a define:

Cidadania é a capacidade conquistada por alguns indivíduos, ou (no caso uma democracia efetiva) por todos os indivíduos, de se apropriarem dos bens socialmente criados, de atualizarem todas as potencialidades de realização humana abertas pela via social em cada contexto historicamente determinado (...). A cidadania não é dada aos indivíduos de uma vez para sempre, não é algo que vem de cima para baixo, mas é resultado de uma luta permanente, travada quase

sempre a partir de baixo, das classes subalternas, implicando um processo histórico de longa duração (1997, p. 146).

A cidadania, da maneira como a conhecemos hoje, está associada segundo Faleiros (2007) ao processo de construção da modernidade e expressa na Declaração dos Direitos do Homem e do Cidadão, resultante da Revolução Francesa em 1789. Para o autor, a cidadania moderna, inserida no contexto capitalista, é compreendida como uma demonstração do homem livre, competitivo e produto da própria história, sem levar em conta o projeto divino, tendo como referência Deus.

Com base na ideia apresentada pelo autor, podemos pensar na cidadania como o ato de se comprometer com os valores universais da liberdade e da vida condicionadas pela igualdade, reconhecendo os homens enquanto seres sociais. Assim, a cidadania se concretiza no espaço político como direito a ter direitos e a autonomia é condição fundamental para o exercício da cidadania.

De acordo com Faleiros (2007, p. 166), a promoção da cidadania “é um movimento de reconhecimento do ser sujeito na construção de sua história, por meio da participação política e por meio da garantia do exercício da autonomia e das condições para que ela se efetive, num Estado e numa sociedade de direitos democraticamente construídos”.

Pode-se dizer que todo brasileiro, no exercício de sua cidadania, tem o direito de influir sobre as decisões do governo. Mas também se pode aplicar isso ao conjunto dos brasileiros, dizendo-se que a cidadania brasileira exige que seja respeitado seu direito de influir nas decisões do governo e nesse caso se entende que a exigência não é de um cidadão, mas do conjunto de cidadãos (Dallari, s.d.).

Pensando em políticas públicas para os idosos, a partir de acordos e recomendações no Seminário Internacional: Direitos Humanos e Envelhecimento, foi formulada a carta de Brasília (2005), na qual é indicado o incentivo de ações de capacitação dos idosos para o exercício da cidadania e protagonismo social.

Como citado anteriormente, as legislações próprias dirigidas ao público idoso apresentam os direitos relativos à educação, podendo-se citar o acesso aos mais diversos meios educacionais, continuidade, capacitação, inserção social e tecnológica, importância da relação intergeracional, numa perspectiva de educação permanente.

No caso específico da cidadania na velhice, os direitos para esse segmento foram inscritos na Constituição de 1934 sob a forma de direitos trabalhistas e de Previdência Social “a favor da velhice”, segundo Faleiros (2007). Assim pode-se dizer que a cidadania para a velhice está relacionada com o momento histórico, social e político do país.

No Brasil, a trajetória da cidadania é indissociável do processo de desenvolvimento dos direitos humanos. São facetas de uma mesma história da humanidade em busca de aperfeiçoamento das instituições jurídicas e políticas para garantia da liberdade e da dignidade humana (Costa, 2007). Também neste sentido, Justo et al. (2010, p. 45) destacam que “o Estatuto do Idoso é mais uma demonstração do reconhecimento social da necessidade de se tirar os idosos do limbo, do esquecimento e do silêncio e dar a eles uma condição social mais justa”.

Segundo Teixeira (2008), no final dos anos 70 e início dos anos 80, os trabalhadores idosos criaram as Associações de Aposentados e Pensionistas, como movimento unificado que ocorreu com a fundação de federações que se associaram, formando, em 1985, a Confederação Brasileira de Aposentados e Pensionistas (COBAP) onde reivindicavam o aumento dos valores da aposentadoria, pelos direitos sociais e garantia da cidadania.

Carolino et al. (2011) afirmam que o brasileiro ignorou o crescimento do número de pessoas que estavam se tornando idosas durante muitos anos, deixando de proteger e assegurar os direitos (cidadania) das pessoas que atingiram a terceira idade. Só recentemente, diante da explosão demográfica do envelhecimento, no século XX, é que se procurou dar maior atenção aos idosos. No entanto, na sociedade atual é comum os idosos serem impedidos de exercer sua cidadania, ou não serem considerados cidadãos. Há na velhice um processo de expropriação da sua autonomia, entendida por Giddens (1993, citado por Braga, 2001) como a liberdade e condição de se relacionar com as pessoas de modo igualitário, assim, o exercício da autonomia está diretamente relacionada à emancipação do ser social. Para Braga (2001) não há mais como ignorar aquele ser que envelhece, continua existindo e manifestando os mesmos desejos de quando era jovem. Ser um cidadão é poder atuar nas manifestações e fiscalizações, dizer não as ações de corrupção, cumprir deveres e cobrar direitos, ser solidário, crítico,

corajoso etc. É poder participar do desenvolvimento/crescimento de uma sociedade mais “Democrática”.

De acordo com Regert e Rocha (2014), a exclusão social evidencia-se pela falta do exercício da cidadania, pelo desligamento oficializado que a sociedade impõe ao cidadão, quanto este se encontra no limbo. Assim, na medida em que ele não possui o sentimento de pertencimento do local em que vive, é afastado, torna-se invisível ao olhar do outro.

Em contrapartida, a inclusão social, numa dimensão ampliada pode ser traduzida pelas possibilidades de acesso aos bens e serviços públicos pelas pessoas que não possuem renda suficiente e que lhes permita outras escolhas. A integração social dos indivíduos permite o exercício da cidadania, na participação coletiva, na mobilização para construção de espaços saudáveis (Pochmann, 2004).

Ter acesso às novas tecnologias da informação, como é o caso da informática, representa em primeiro lugar o livre exercício da cidadania e inclusão social, pois se constitui num direito assegurado a pessoa idosa. Esta relação contribui para a emancipação da pessoa idosa, no sentido da garantia e efetivação de seus direitos, sendo fundamental em todas as fases da vida “a efetivação do direito à liberdade, à participação, à democracia e à identidade” (Faleiros, 2006, p. 13).

Santos (2013) acredita que a tecnologia hoje é o que traz a informação, o exercício de saber sobre as facilidades virtuais é também um exercício de cidadania, e sem aprender sobre a tecnologia e interagir nesse meio fica cada vez mais difícil se informar e manter o contato com parentes e amigos. Nessa mesma perspectiva, Goldman (2007), afirma que o acesso à tecnologia informacional seria um instrumento, dentre outros, que poderia facilitar o acesso do contingente idoso ao exercício da cidadania no Brasil, numa sociedade mais dinâmica, complexa e marcada por intensa desigualdade na distribuição de renda.

A inclusão digital é um conceito que engloba políticas de educação que permitam a alfabetização na medida em que está em jogo a questão dos fins da inclusão digital e, também as articulações dessa com outras questões críticas – como, por exemplo, a capacitação para o exercício da cidadania ativa e sua inserção na esfera pública como interlocutor e não apenas como receptor (Goldman, 2007).



Marilena Chauí (1984) faz pensar sobre a cidadania fundada da democracia e ressalta a obrigatoriedade da criação de espaços sociais de luta e na implantação de instituições para a participação política, além disso, comenta que a cidadania passiva difere da cidadania ativa por esta possibilitar e obrigar que o cidadão usufrua de seus direitos, mas também cumpra seus deveres, abrindo novos espaços de expressão participativa. Valderrama (2014) destaca que não se trata apenas de assegurar o acesso às tecnologias e a sua utilização de forma ampla e igualitária ou ainda estar bem informado. O autor entende que o horizonte atual da cidadania é estreito:

“O que está em jogo são as novas formas de produção do espaço público, do espaço do exercício da cidadania e, conseqüentemente, as novas formas de produção do sujeito político ou cidadão no meio de uma sociedade da informação e do conhecimento” (pp. 295-296).

### **1.2.2 Empoderamento: conceito e perspectivas**

Com o aumento da expectativa de vida, a longevidade passou a ser vista como um ganho para a terceira idade. Este ano (2020), chegaremos a 2 bilhões de idosos, segundo estimativas da Organização Mundial da Saúde (OMS). Ao considerar o significativo aumento da população idosa, é importante compreender como se dá o empoderamento dos idosos frente a uma sociedade cada vez mais digital.

Vasconcelos (2004) refere que empoderamento significa o aumento do poder, da autonomia pessoal e coletiva de indivíduos e grupos sociais, nas relações interpessoais e institucionais, principalmente daqueles submetidos a relações de opressão, discriminação e dominação social.

Para Baquero (2001), o empoderamento é um conceito polissêmico que tem tido visibilidade crescente, principalmente a partir dos anos 1990. O termo deriva da língua inglesa (*empowerment*). É uma ideia que tem origem nos movimentos sociais por direitos civis na década de 1970, no movimento feminista e na ideologia da ação social presentes nas sociedades do primeiro mundo, a partir dos anos 1950. Nos anos 1970, foi influenciado pelos movimentos de autoajuda; nos anos 1980, pela psicologia comunitária, e nos anos 1990, pelos movimentos que buscam afirmar o direito de cidadania sobre distintas esferas sociais, dentre as quais a da saúde (Carvalho, 2004).

Complementar a isso, o empoderamento tem assumido significações que se referem ao desenvolvimento de potencialidades e ao aumento de informação e percepção, com o

objetivo de que exista uma participação real e simbólica que possibilite a democracia (Wendhausen et al., 2006).

Um dos aspectos fundamentais do empoderamento diz respeito às possibilidades de que a ação local fomente a formação de alianças políticas capazes de ampliar o debate da opressão, no sentido de contextualizar e favorecer a sua compreensão como fenômeno histórico, estrutural e político. O empoderamento se associa a forma alternativa de se trabalhar realidades sociais, suporte individual ou mútuo, formas cooperativas, formas de democracia participativa, autogestão e movimentos sociais autônomos (Teixeira, 2002).

Ainda neste sentido, Kleba (2000), explica que o empoderamento se torna um processo que oferece possibilidades às pessoas de autodeterminar suas próprias vidas, efetivando sua inserção nos processos sociais e políticos, a partir de sua integração na comunidade e da articulação com outras organizações. Empoderar, portanto, passa a ser o papel de gestão, parceria e responsabilidade que cada ator social assume, diante da vida, na aceção de tomar os rumos para influenciar no destino dos outros e de si próprio (Oakley & Clayton, 2003).

Durston (2000), Granovetter (1985), Romano e Antunes (2002) concordam que o empoderamento envolve Autoconfiança (para fugir da apatia, ser atuante, acreditar na causa, alimentar o otimismo); Capacidade Crítica (para perceber, no entorno, quais são os problemas a serem analisados e superados); Participação (reunir-se dialogar, agora, manifestar-se); Organização (estudar, aprender, abrir-se ao novo conhecimento, às novas tecnologias, doar-se ao coletivo); Solidariedade (no sentido de generosidade, alteridade, aceitação das diferenças) e Capital Social (constituir-se como ser pensante e crítico para conduzir sem ser conduzido).

De acordo com o Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD),

“o empoderamento está “vagamente” associado à participação: a possibilidade de que todas as pessoas, mesmo pobres e marginalizadas, sejam ouvidas e possam participar de forma significativa dos debates que afetam as suas vidas” (UNDP, 2010, p. 115).

De forma mais geral, o PNUD entende o empoderamento como algo diretamente ligado à promoção da boa governação (democracia, direitos humanos etc.) e nesse sentido, assim como o discurso sobre a apropriação local, propaga um determinado modelo

ligado à perspectiva ocidental de democracia liberal e não à contestação das estruturas de poder.

Sobre as formas de manifestação do empoderamento, Oakley e Clayton (2003) destacam três grandes aspectos: maior confiança na capacidade pessoal, aumento das relações efetivas e ampliação do acesso aos recursos.

Para Alvarez (s/d.), o empoderamento é um princípio transpessoal, porque é a consciência de um poder para além do ego. Segundo a autora, o empoderamento exige que a pessoa agregue os valores humanos do amor, da generosidade, da gentileza, da responsabilidade em todas as suas atitudes. E quando uma pessoa consegue alinhar suas atitudes do dia a dia, com seus propósitos e sonhos, com seus valores pessoais, está potencializando a sua ação, comunicação e exercendo plenamente seu poder pessoal.

Araújo (1994) afirma que o poder transformador de deter a informação gera mudanças em toda uma sociedade, ainda mais com a tecnologia que temos hoje:

[...], pois se a informação é a mais poderosa força de transformação do homem, o poder da informação, aliado aos modernos meios de comunicação de massa, tem capacidade ilimitada de transformar culturalmente o homem, a sociedade e a própria humanidade como um todo (p. 84).

Empoderar, dentro das premissas sugeridas é, antes de tudo, pensar em caminhos de reconstrução das bases sociopolíticas, rompendo concomitantemente com o que está posto, entendendo ser esta a formação de todas as vertentes opressoras que temos visto ao longo da História. Esse entendimento é, segundo Berth (2018),

“um dos escudos mais eficientes no combate à banalização e ao esvaziamento de toda a teoria construída e de sua aplicação como instrumento de transformação social” (p. 5).

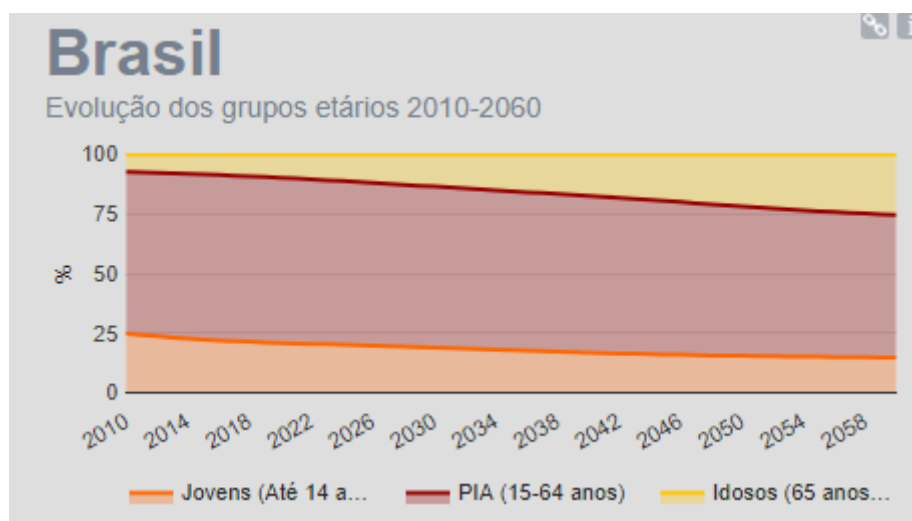
Apresentando outra perspectiva, Rojo (2009) afirma que quanto mais elevado for o nível de letramento da pessoa, mais poder (*empowerment*) ela terá na vida social. Esse letramento pode ser observado quando os sujeitos idosos se encontram envolvidos em novos processos de mediação tecnológica, como é o caso das comunidades de prática. Observa-se que os diferentes sujeitos se organizam através dessas práticas a fim de se manterem interligados. É assim que são constituídas as comunidades de prática.

### 1.3 Caracterização da população idosa no Brasil

De acordo com a ONU, a terceira idade é a fase da vida que começa aos 60 anos nos países em desenvolvimento e aos 65 anos nos países desenvolvidos. A Constituição Federal Brasileira aponta a terceira idade com início aos 65 anos, enquanto o Código Penal Brasileiro cita a idade de 70 anos. Diferentemente do que consta na Política Nacional do Idoso, com o limite de 60 anos (Brasil, 2005).

Segundo IBGE em seu estudo de Projeção da População, revisado em 2018, estima-se que até ao ano de 2060 o número de idosos chegará a 58,2 milhões, o que representará 25,5% da população total do país. Na mesma linha, segundo dados do relatório da ONU, em 2050, 29,4% da população brasileira deve ter 60 anos ou mais e, até o final do século, os idosos já podem ser 40% do total.

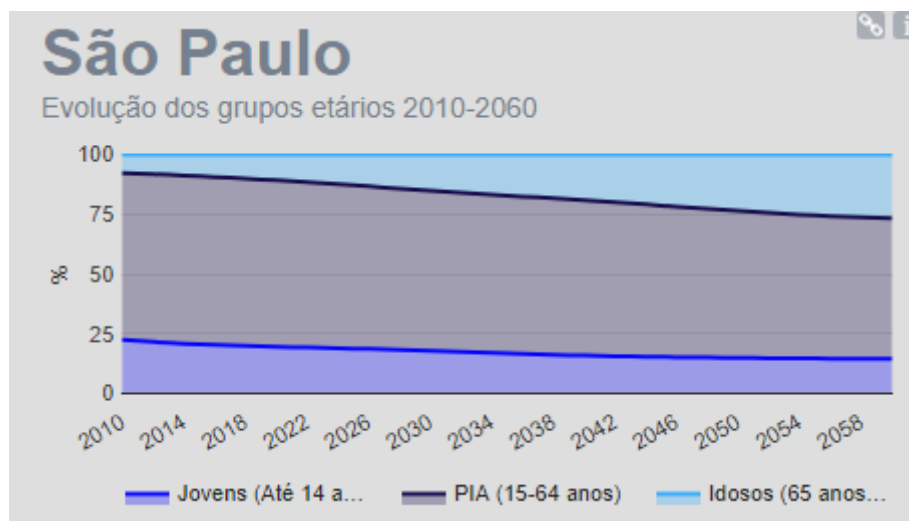
Conforme dados coletados no ano de 2020 no site do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) é possível acompanhar a evolução dos grupos etários através do gráfico, e observar o aumento da população idosa, para o Instituto, caracterizada com 65 anos ou mais, conforme Figura 3 a seguir. No ano de 2019 temos 9,52% de idosos, em 2020 temos 9,83% e em 2021 alcançaremos 10,15% da população brasileira.



*Figura 3.* Projeção sobre a evolução da população por grupos etários no Brasil (2010-2060).

Fonte: IBGE (2020).

Nesta figura 4 abaixo, é possível observar a evolução dos grupos etários entre 2010 e 2060 no Estado de São Paulo.



*Figura 4.* Projeção sobre a evolução da população por grupos etários no Estado de São Paulo, Brasil (2010-2060).

Fonte: IBGE (2020).

Ao analisarmos as figuras anteriores e atentarmos aos dados a seguir, referentes ao município de São Paulo, cidade na qual centramos nossa investigação, temos uma noção quantitativa dos idosos por sexo e faixa etária. Verifica-se a seguir, na Tabela 1, que no final de junho de 2020, a população com 60 anos ou mais constituía 15,61% do total da população do município.

<b>Faixa Etária - Quinquenal</b>	<b>Homem</b>	<b>Mulher</b>	<b>Total</b>
60 a 64 anos	259.875	334.222	594.097
65 a 69 anos	198.476	270.004	468.480
70 a 74 anos	137.225	203.683	340.908
75 anos e mais	156.893	292.908	449.801
<b>Total da Seleção</b>	<b>752.469</b>	<b>1.100.817</b>	<b>1.853.286</b>
<b>Total Geral da População</b>	<b>5.651.451</b>	<b>6.218.209</b>	<b>11.869.660</b>

*Tabela 1.* Projeção da população por faixas etárias quinquenais, em 1º de julho – Município de São Paulo – 2020.

Fonte: Fundação SEADE (2020).

Segundo a Fundação Seade, em 2050, os idosos corresponderão a 30% da população do município de São Paulo (vide Figura 5). Atualmente existem 1,7 milhões de idosos no município, o que corresponde a 15% da população paulistana.



*Figura 5.* Evolução da população acima de 60 anos, Município de São Paulo – 1980 a 2050.

Fonte: Seade; Elaboração: SMDU/Geoinfo (2019).

Silva (2011) destaca que a taxa de pessoas com mais de 60 anos na população brasileira cresce a cada nova estatística realizada, fazendo aumentar, também, a preocupação com inúmeras dimensões do envelhecimento.

Sabe-se que em 2018, havia 28 milhões de pessoas idosas no Brasil, o que representava pouco mais de 13,4% da população. As projeções populacionais indicam que, em 2035, o grupo com 60 anos ou mais representará 20,9% da população, alcançando 30,4% em 2055. A gerontologia considera as diferentes condições pessoais vivenciadas pelas pessoas idosas à medida que faz anos e recomenda uma distinção entre as etapas da velhice para refletir de maneira adequada a heterogeneidade dessa trajetória (por exemplo, Higgs & Gillear, 2015; Neugarten, 1996). Uma forma de evidenciar tal diversidade é segmentar a categoria “população idosa” ou “pessoas idosas” em dois recortes: população idosa jovem (60 a 74 anos) e população idosa sênior (75 anos ou mais). Segundo dados demográficos, a expectativa de vida aumentará e o envelhecimento geral da população será acompanhado de um crescimento mais acelerado dos idosos seniores.

De acordo com Pessoa et al. (s.d.), estima-se que em 2025, a cada cinco brasileiros, um terá 60 anos ou mais e o Brasil será considerado o sexto país com maior número de idosos no mundo.

É importante destacar que o idoso vem reconquistando seu lugar na sociedade a cada dia seja com filas preferenciais e vagas de estacionamento reservadas em bancos, supermercados e, estabelecimentos públicos e privados; passe livre em ônibus e descontos em eventos culturais e esportivos; o direito à aposentadoria; o aparecimento de mais atividades culturais para idosos como danças, festas, bailes, artesanato; as universidades voltadas para a terceira idade e até mesmo prioridade em processos jurídicos são fatores que estão contribuindo positivamente para a qualidade de vida e o bem-estar social desta população e a satisfação pessoal (Araújo et al., 2006; Debert, 2010).

A população brasileira vivencia um processo de envelhecimento marcante e sua Política Nacional do Idoso (PNI/Lei 8842/94 – Brasil) trazendo à tona, a necessidade de ampliação do debate sobre o tema (Motta & Aguiar, 2007).

De acordo com dados do IBGE (2019), a população brasileira está contabilizada em 210.864.046 habitantes, se tornando o sexto país mais populoso do mundo, sendo destes, 9,52% de pessoas com mais de 65 anos. Em São Paulo, esse percentual aumenta para 10,44% da população do Estado, que contém 46.085.387 habitantes.

Mesmo vivenciando inovações nos mais distintos campos, o idoso ainda enfrenta problemas sociais graves: “no Brasil, como em outros países em desenvolvimento, a questão do envelhecimento populacional soma-se a uma ampla lista de questões sociais não resolvidas, tais como a pobreza e a exclusão” (Camarano, 2004, p. 254).

Os artigos 20 a 25 presentes no Capítulo 5 do Estatuto do Idoso, Lei 10.741/03, discorrem sobre o direito dos idosos à educação, respeitando as peculiaridades desta fase da vida. A Lei prevê que cabe ao poder público criar oportunidades de acesso à educação a esta parcela da população, com o intuito de que essas pessoas se integrem à vida moderna (Brasil, 2003).

Ainda sobre os direitos dos cidadãos brasileiros, a Constituição Federal de 1988 estabelece no capítulo III, seção I, Art. 205 que a educação é um direito de todos e dever do Estado e da família, será promovida e incentivada com a colaboração da sociedade, visando o pleno desenvolvimento da pessoa, seu preparo para o exercício da cidadania e sua qualificação para o trabalho (Brasil, 1988). Já o Estatuto do Idoso, no Art. 3 prevê a viabilização de formas alternativas de participação, ocupação e convívio do idoso com

as demais gerações. Assim como no Art. 21, parágrafo 1º garante que os cursos especiais para idosos incluirão conteúdo relativo às técnicas de comunicação, computação e demais avanços tecnológicos, para sua integração à vida moderna (Brasil, 2003).

Além disso, em 4 de janeiro de 1994, foi aprovado em nosso país a Lei 8.842, que institui a Política Nacional do Idoso e, posteriormente o Estatuto do Idoso, de 1º de outubro de 2003, Lei 10.741.

O Estatuto do Idoso vem cumprindo com vigor seu papel em prol da população envelhecida, e é também uma conquista da sociedade brasileira como política pública de inserção social, ao estabelecer direitos, deveres e definir punições aos que os violarem. Porém a pessoa idosa não se torna ciente e crítica de seus direitos por estes constarem na lei, faz-se necessário que a educação favoreça essas mudanças (Yabu e Ujiie, 2013, p. 92).

Nos países em desenvolvimento, como o Brasil, o processo de envelhecimento populacional começou mais tarde, e em um ritmo mais acelerado do que em países considerados desenvolvidos (Berestein & Wajnman, 2008).

No entanto, Pereira e Neves (2011b) pontuam que a população está cada vez mais envelhecida, ou seja, por uma transformação demográfica iniciada no último século passado aumentou-se o número de idosos em todas as partes do mundo, inclusive no cenário brasileiro. Assim, o uso da Internet pode contribuir para a inclusão digital do idoso e contribuir para a melhoria da qualidade de vida como também para um processo de alfabetização digital.

A Organização das Nações Unidas (ONU) considera o período de 1975 a 2025 como sendo a “Era do Envelhecimento”. No Brasil, de acordo com dados do IBGE, na década de 1970, 4,95% da população brasileira era de idosos, percentual que pulou para 8,47% na década de 1990, havendo expectativa de atingir, em 2010, o percentual de 10,8%. (Dezan, 2015, p. 29)

A população brasileira manteve a tendência de envelhecimento. Superou a marca dos 30,2 milhões em 2017, segundo a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua. Nos últimos cinco anos, os 4,8 milhões de novos idosos correspondem a um crescimento de 18% desse grupo etário apenas nesse intervalo de tempo. As mulheres são 16,9 milhões (56,4%) e os homens, 13,3 milhões (43,6%) atualmente. Entre 2012 e 2017, a quantidade de idosos se elevou em todas as unidades da federação, sendo os estados com maiores proporções, Rio de Janeiro e Rio Grande do Sul, cada um com 18,6% de suas populações com 60 anos ou mais. O Amapá é o estado com menor percentual (7,2%).



Essa realidade se deve, principalmente, ao aumento da expectativa de vida, por conta de melhores condições de saúde em geral. Ao mesmo tempo, percebe-se uma queda da taxa de natalidade, com os casais optando por ter menos filhos. Trata-se de um fenômeno mundial, mas que tem ganhado mais importância no Brasil nos últimos anos.

Apesar desses dados expressivos, segundo Pessoa et al. (s.d.), a velhice é um fato social emergente no Brasil. Nunca se teve tanta preocupação em mudar o conceito que se formou ao longo das sociedades modernas quanto à velhice como um estado de senilidade e incapacidade. Essa mudança de perspectiva somente poderá mudar a partir das pesquisas e dos movimentos da academia de modificar este estigma de que o idoso é incapaz e deve ser, como tal, colocado às margens da vida em sociedade. Mudar esses conceitos e esse modo de interpretar a velhice como uma anomalia, é um desafio para a sociedade no trato com os idosos a fim de entender que a velhice não atinge apenas alguns poucos.

Porém, os idosos atualmente possuem um novo perfil que é fortemente caracterizado pela ausência de obrigações familiares, algumas vezes compromissos profissionais, maior tempo livre e impulso à inovação (Silva, 2009). Essas características relacionadas às oportunidades que as TIC e a cibercultura oferecem, trazem não apenas novas exigências, mas também um conjunto de qualidades e capacidades a essa faixa etária.

Segundo Müller (2012, p. 29),

Na época de nossos avós, muito idoso recolhia-se ao seu aposento e vivia dedicado aos netos, a reviver as memórias e lembrar e recontar lembranças passadas. Não se contemplava um espaço favorável ao indivíduo na velhice. Havia ainda a exclusão das pessoas idosas na construção do presente e do futuro da humanidade.

### **1.3.1 Uso de tecnologias digitais pelos idosos no Brasil**

Estudos de Godoi (2009) e Vaz (2010) reforçam que o telefone celular se tornou o principal aparelho de telefonia na casa dos brasileiros, representando um recurso acessível para um grande número de usuários, inclusive a população idosa. Os autores acrescentam que, entre as finalidades de utilização dessas TIC, encontra-se o estabelecimento da comunicação entre idosos e familiares.

Segundo o IBGE, por meio do complemento especial da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD) (2013), o número de pessoas com mais de 60 anos com acesso à

Internet dobrou entre 2008 e 2013, passando de 5,7% para 12,6% (o que representa um total de 26 milhões de pessoas). Vale ressaltar que, no mesmo período, entre 2008 e 2013, a taxa de crescimento da população na faixa etária até 39 anos apresentou queda, ao passo que, na faixa de 40 a 60 anos ou mais, a expansão continuou. Ao mesmo tempo, a proporção de internautas passou de 34,8% para 49,4% do total da população residente (201,5 milhões de pessoas). O percentual de indivíduos com dez anos ou mais de idade com telefone celular para uso pessoal aumentou de 53,7% para 75,5% (crescimento de 40,6%).

De acordo com o IBGE (2013), 28% dos idosos se mantêm atualizados com as novas tecnologias. Esse grupo representa 1,95% dos usuários ativos da rede; 52% das pessoas entre 65 e 75 anos afirmam que se confundem com os computadores, mas 28% tratam de se manter atualizadas com os avanços tecnológicos. A proporção de usuários de Internet fica maior à medida que aumentam também os anos de estudo. Em janeiro de 2013, eles representaram 1,95% do total de internautas brasileiros, o que revela uma alta de 39,3% na comparação com 2011. A média de tempo gasto em acessos à rede é de aproximadamente 44 horas e 9 minutos, número que apresenta crescimento de 12,6% na comparação com o mesmo período de 2012. Os sites mais acessados pelos idosos brasileiros são as ferramentas de busca, redes sociais, sites de vídeos, portais, blogs, e-mail e notícias.

Já de acordo com os dados extraídos pela pesquisa TIC Domicílios de 2017, realizada pelo Cetic.br, é possível dizer que os dados sobre o uso de Internet no telefone celular pela população idosa no Brasil mostram que praticamente não há diferença por sexo. Confirma-se o hiato digital por idade, que se agrava entre o grupo de idosos seniores; e chama atenção também a diferença de uso por nível educacional. No segmento da população idosa jovem com ensino superior, o acesso à Internet por meio do celular supera a média do país (85% diante de 71%). Por sua vez, os idosos seniores com ensino superior se encontram abaixo da média nacional (54% diante de 71%), mas apresentam maior incidência de uso da Internet pelo celular que as pessoas menos escolarizadas da mesma faixa etária. Não se reporta nenhum uso da Internet no celular por parte da população idosa sênior analfabeta ou com educação infantil. Por fim, os números apontam que quanto mais elevada a classe socioeconômica, maior é a taxa uso da Internet no telefone celular por parte dos dois grupos de idosos. Novamente, observa-

se a intersecção dos eixos de desigualdade: o uso de Internet no celular entre os idosos seniores de classe D/E não passa de 2%, enquanto chega a pouco mais de 40% na classe A/B.

Entre a população que tem telefone celular, as três atividades mais citadas são: fazer e receber chamadas telefônicas (93%), tirar fotos (75%) e mandar mensagens (73%). As faixas etárias mais velhas mostram menos diversidade no uso do aparelho. Depois das chamadas telefônicas, assistir a vídeos e tirar fotos com o telefone celular são os usos mais populares nos dois recortes etários da população idosa (60-74 e 75+). Enquanto o uso das ligações telefônicas é similar ou mesmo superior ao da média da população, tirar fotos cai de 75% para pouco mais de 35%, entre os idosos jovens, e 31%, entre os idosos seniores.

A população idosa representa o grupo social, se bem que diferenciado no seu interior, com menor acesso a conteúdos, dispositivos e competências mediáticas (Cardoso et al., 2007) e, por isso, com maior predisposição a serem tecnologicamente e socialmente excluídos.

Quanto ao uso das tecnologias pelos idosos, Raymundo (2013) afirma que tal uso garante aos indivíduos uma maior facilidade e independência nas atividades da vida diária. No entanto, é necessário destacar que os idosos têm demonstrado dificuldades em acompanhar e compreender o crescente avanço tecnológico, o que contribui para o sentimento de exclusão. Dessa forma, os que não se adaptam ao “novo” são deixados à margem desta evolução (Pereira & Neves, 2011b).

De acordo com Valente (2001, p. 5), os desafios a serem vencidos pelos idosos, de certa forma, são muito semelhantes aos desafios que as crianças encontram em sua infância. Desafios de ordem motora como a dificuldade de manusear o mouse, a falta de destreza para clicar o mouse ou clicar e arrastá-lo ao mesmo tempo; desafios de ordem conceitual como abrir um aplicativo, como salvar um arquivo ou mesmo produzir um texto; e desafios de postura e atitude como ser um aprendiz nesse novo contexto educacional, como escolher com base nas necessidades próprias e não aceitar as soluções impostas por outros. No entanto, uma vez superados esses desafios, os alunos são capazes de se organizar para a realização de projetos colaborativos e sofisticados.

Silva (2011) acrescenta que as dificuldades apresentadas por idosos para utilização de recursos tecnológicos podem estar relacionadas à ergonomia do aparelho (formato, cores, tamanhos, letras, símbolo), às suas múltiplas funções e às habilidades cognitivas (compreensão, memorização, aprendizado, tomada de decisão) e sensoriais (percepção visual e auditiva) dos indivíduos, cujas perdas que podem dificultar a utilização dos equipamentos, além da ausência de experiência prévia destes sujeitos com estes novos recursos tecnológicos. Além dessas dificuldades, o autor reforça a existência de fatores que influenciam no uso destes objetos pelos idosos como, por exemplo, o custo.

Nesse contexto, o fator econômico é crucial para as pessoas de renda mais baixa, pois estas priorizam as despesas mais importantes. Dessa forma, ocorre uma limitação da capacidade de compra, fazendo com que renunciem a equipamentos de alto custo ou considerados de pouca serventia (Peixoto & Clavairolle, 2005).

## **CAPÍTULO 2**

### **METODOLOGIA**

O método é o caminho utilizado na produção de conhecimento constituído por um conjunto de procedimentos com o intuito de atingir objetivos definidos em uma fase anterior e é considerado um plano orientador do trabalho do investigador (Pardal & Lopes, 2011).

No decorrer da fase metodológica buscou-se determinar os procedimentos a realizar para obter resposta às questões de investigação colocadas.

Sendo assim, neste capítulo será apresentado o estudo em termos metodológicos, o objeto de estudo, o contexto e os participantes, bem como descritos os procedimentos desenvolvidos para a sua realização.

## **2.1 Opções metodológicas**

No intuito de compreender como os idosos acessam, usam e se empoderam através do uso das tecnologias digitais, desenvolveu-se o presente estudo caracterizado, a partir do ponto de vista de Amado (2014), por seguir uma abordagem qualitativa e ser de caráter descritivo e exploratório. De acordo com Yin (2016), a pesquisa qualitativa se apresenta fascinante por permitir a efetivação de estudos aprofundados sobre uma farta diversidade de tópicos incluindo seus favoritos, em termos simples e cotidianos.

O autor também considera cinco características da pesquisa qualitativa, para tentar chegar a uma definição mais precisa:

- estudar o significado da vida das pessoas, nas condições da vida real;
- representar as opiniões e perspectivas das pessoas de um estudo;
- abranger as condições contextuais em que as pessoas vivem;
- contribuir com revelações sobre conceitos existentes ou emergentes que podem ajudar a explicar o comportamento social humano; e
- esforçar-se por usar múltiplas fontes de evidência em vez de se basear em uma única fonte (Yin, 2016, p. 29).

Neste estudo parte-se da questão problematizadora “De que modo o desenvolvimento de competências de literacia digital contribui para o empoderamento de idosos?”, com vista a responder as seguintes questões de investigação:

1. Como os idosos pesquisados utilizam e se relacionam com as tecnologias digitais?
2. Quão incluídos os idosos se sentem na sociedade digital?

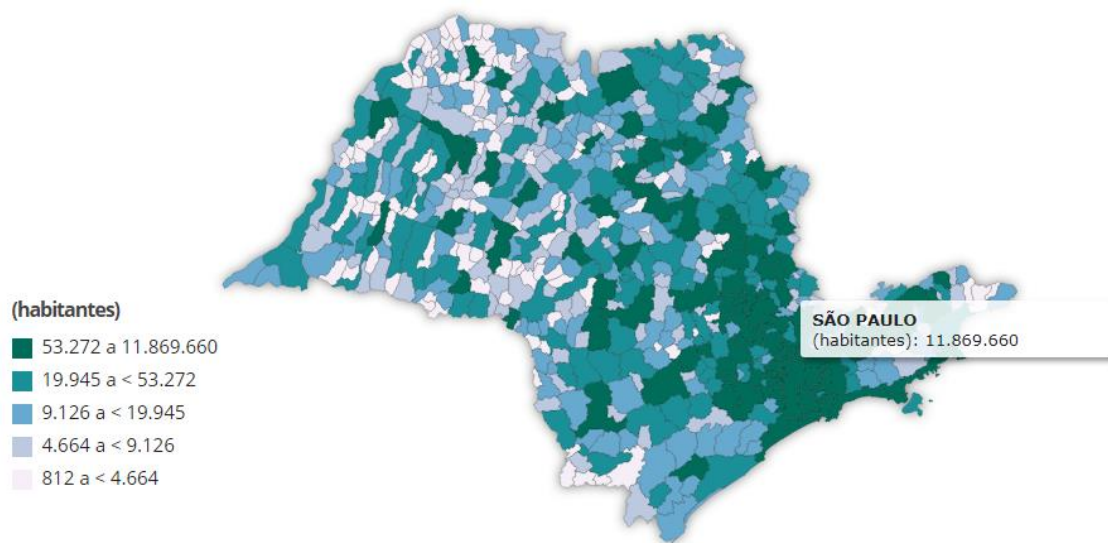
3. Quais estratégias são utilizadas pelos idosos a fim de exercerem uma cidadania mais ativa?

Assim, o estudo é sobre o uso que os idosos fazem das tecnologias digitais e os modos que caracterizam essa utilização. Optou-se por recolher informações do domínio das representações dos sujeitos, captadas através da realização de entrevistas, como posteriormente se explicita.

## 2.2 Contexto e participantes no estudo

A pesquisa realizada situa-se no Estado de São Paulo, na cidade de São Paulo que constitui o município mais populoso. De acordo com dados de 2020, obtidos da Fundação SEADE, o Estado de São Paulo possui uma população estimada de 44.628.040 habitantes, em seus 645 municípios, distribuídos em uma área de 248.219,94 Km<sup>2</sup>.

A cidade de São Paulo é de aspecto predominantemente urbano e abundante ao levarmos em consideração as condições tecnológicas, econômicas e sociais. Detalhando melhor os dados referentes ao município de São Paulo, a Fundação SEADE dispõe a dimensão territorial de 1.522,99 Km<sup>2</sup> e expõe que no ano de 2020, o município tem um total de 11.869.660 habitantes, demonstrado na Figura 6 a seguir.



*Figura 6.* População do Estado de São Paulo

Fonte: Fundação SEADE (2020).

Podemos destacar como relevantes para esta caracterização, as percentagens também do ano de 2020, relacionadas ao índice de envelhecimento e à quantidade de população idosa (com 60 anos e mais), conforme Tabela 2 a seguir, na qual 82,20% é a percentagem do índice de envelhecimento no município de São Paulo e os 15,61% de idosos com 60 anos ou mais na cidade.

<b>Ano de 2020</b>	<b>Município (Cidade)</b>	<b>Região Metropolitana</b>	<b>Estado de São Paulo</b>
Índice de envelhecimento (Em %)	82,20	73,67	81,11
População com 60 Anos e Mais (Em %)	15,61	14,46	15,30

*Tabela 2.* Dados sobre índice e quantidade de população idosa em São Paulo (Município, Região Metropolitana e Estado)

Fonte: Fundação SEADE (2020).

Em relação aos participantes da pesquisa, foram selecionadas pessoas idosas, com idades compreendidas entre os 65 e os 90 anos, de ambos os sexos, moradores de diversas regiões da cidade de São Paulo e que fazem uso das tecnologias digitais em seu dia a dia.

Para a escolha dos participantes, foram determinados previamente três perfis de idosos:

- com dificuldades de uso das TIC – que acessam alguns dispositivos, porém com dificuldade;
- intermediários – pessoas que acessam alguns dispositivos, mas tinham mais fluência enquanto estavam ativos no mercado de trabalho e com o avanço da idade foram deixando de utilizar algumas funcionalidades;
- ativos – pessoas que mesmo com o avanço da idade, permanecem ativos e fluentes quanto ao uso de dispositivos digitais e aplicativos.

Alguns dos participantes pertencem à rede de contatos pessoais. Para obter o contato de outros idosos, pediu-se o auxílio a uma colega que foi membro do Grupo de Trabalho 60+ (um grupo no Facebook). E alguns dos participantes indicaram outras pessoas que foram contactadas e aceitaram participar no estudo.

Os participantes foram escolhidos pela faixa etária e pelo perfil descrito acima (pessoas com dificuldades de uso das TIC, intermediários e ativos).



## **2.3 Procedimentos de recolha e de análise de dados**

Para o desenvolvimento da investigação e tendo por referência a questão de partida/propósito geral — De que modo o desenvolvimento de competências de literacia digital contribui para o empoderamento de idosos? — começou-se por realizar uma pesquisa bibliográfica acerca do tema em estudo, o que permitiu contextualizar teoricamente o trabalho e construir o quadro conceptual em que o estudo assenta. Os resultados dessa pesquisa permitiram criar um esquema/sistema de análise que orientasse a recolha e análise de dados empíricos (vide apêndice 7 - Análise de conteúdo das entrevistas (comparação)).

Assim, a recolha de informações baseou-se na aplicação da técnica de entrevista, com a realização de entrevistas semiestruturadas a nove idosos, com o propósito de recolher informações acerca das suas representações sobre o modo como acessam, usam e se relacionam com as tecnologias digitais.

De seguida, explicitam-se detalhadamente os procedimentos seguidos na recolha e análise de dados.

### **2.3.1 Pesquisa bibliográfica**

Sendo esta uma pesquisa qualitativa, de carácter descritivo, num primeiro momento foi fundamental estabelecer uma aproximação da pesquisadora com o problema de pesquisa (Gil, 2008), optando-se por utilizar a pesquisa bibliográfica para fortalecer o debate académico e embasar os subtemas que compõem esta investigação.

A pesquisa bibliográfica é vantajosa, principalmente, ao permitir que o investigador ganhe abrangência e alcance uma série de fenómenos muito mais ampla do que aquela que poderia pesquisar pessoalmente. No entanto, muitas vezes as fontes secundárias apresentam dados recolhidos ou processados de forma errada e, assim, um trabalho apoiado nessas fontes tenderá a repetir ou mesmo a ampliar seus erros.

Para compor a pesquisa desta investigação, foram visitadas bibliotecas, consultados periódicos científicos, teses e dissertações, anais de encontros científicos, nos repositórios da Universidade de Lisboa, da Universidade Fernando Pessoa, nos Repositórios Científicos de Acesso Aberto de Portugal (RCAAP), na base de dados da Universidade de Brasília, na base de dados da USP São Paulo (Sistema Dedalus), na

base de dados da PUC-SP, do Senac SP e da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, além da base de dados Scielo, Google Acadêmicos, dentre outros, e todos possibilitados pelos meios digitais, e delimitando a pesquisa nas bases de dados, filtrando por resultados entre 2010 e 2020. Essas fontes foram muito importantes para a diversificação dos resultados obtidos e do aprofundamento dos temas apresentados, visto que boa parte das fontes é constituída por relatórios originais de investigação científica ou revisões bibliográficas minuciosas.

Durante esse primeiro momento construíram-se dois quadros: “Conceitos-chave e seus entendimentos”, com organização por conceito de definições, autores e respectivas referências/publicações (vide apêndice 1); e, posteriormente, “Esquema matriz para recolha e análise de dados” (vide apêndice 2), no qual se organizaram por questão de investigação, as informações obtidas na pesquisa bibliográfica acerca de cada categoria e conceitos-chave a mobilizar na resposta a cada uma das questões.

A seleção dos resultados foi feita de acordo com o tema em estudo, do problema e das questões de investigação, selecionando-se as publicações relevantes para auxiliar na elaboração da fundamentação e aprofundamento dos conceitos chave, organizados no quadro “Conceitos-chave e seus entendimentos” (vide apêndice 1).

### **2.3.2 Entrevista**

Com o objetivo de coletar dados para a pesquisa, optou-se pela entrevista semiestruturada que, segundo Amado (2014), surge de um plano prévio, guião, no qual se define e registra o essencial do que se pretende obter, embora na interação se dê grande liberdade de resposta ao participante. A entrevista pode ser definida como a técnica em que o investigador se apresenta frente ao investigado e lhe direciona perguntas, com a finalidade de conseguir dados que são do interesse da investigação. Portanto, a entrevista é uma forma de interação social e, especialmente, uma forma de diálogo assimétrico, visto que uma das partes busca recolher dados e a outra parte se mostra como fonte de informação (Gil, 2008).

A entrevista é uma das técnicas de coleta de dados mais utilizadas no âmbito das ciências sociais, sendo muito adequada para a obtenção de informações sobre o que as pessoas sabem, acreditam, sentem ou desejam, pretendem fazer, fazem ou fizeram, além

da obtenção de suas explicações ou razões a respeito das coisas precedentes (Selltitz, 1967, p. 273 citado por Gil, 2008, p. 109).

Neste estudo, as entrevistas foram realizadas com idosos para saber o que conhecem relativamente às tecnologias digitais, como fazem quando as usam, o que sentem, quais suas atitudes e percepções<sup>3</sup> face à utilização dessas tecnologias, os motivos pelos quais as usam, as dificuldades enfrentadas e quais são as estratégias usadas para superação de tais dificuldades.

A entrevista “é um dos mais poderosos meios para se chegar ao entendimento dos seres humanos e para a obtenção de informações nos mais variados campos”. (AMADO, 2014, p. 207). A entrevista é um método de recolha de informações que consiste em conversas orais, individuais ou de grupos, com várias pessoas selecionadas cuidadosamente, cujo grau de pertinência, validade e fiabilidade é analisado na perspectiva dos objetivos da recolha de informações (Ketele & Roegiers, 1999, p. 18).

A entrevista deste estudo determina o propósito de compreender como os idosos (adultos com mais de 60 anos) acessam, usam e se relacionam com as tecnologias digitais com vista a concluir sobre como essas tecnologias podem promover o seu empoderamento.

É importante destacar os objetivos desta entrevista: i) caracterizar o acesso e o uso das tecnologias digitais que é feito por um grupo de idosos; ii) descrever as percepções dos idosos face às tecnologias digitais; iii) identificar os motivos que levam os idosos a utilizarem as tecnologias digitais; iv) caracterizar a percepção dos idosos face a uma sociedade cada vez mais digital; v) identificar as estratégias utilizadas pelos idosos para lidarem com as dificuldades diárias relativas ao uso das tecnologias (possibilidade de exercerem uma cidadania ativa).

Segundo Amado (2014), as entrevistas podem ser classificadas quanto à sua estrutura, de quatro tipos: estruturada ou diretiva, semiestruturada ou semidiretiva, não estruturada ou não-diretiva, informal – conversação. Para esta investigação, a entrevista

---

<sup>3</sup> De acordo com Vygotski (1998, p. 44), a percepção é parte de um sistema dinâmico de comportamento; por isso, a relação entre as transformações dos processos perceptivos e as transformações em outras atividades intelectuais é de fundamental importância. Conforme Leão (2006), falar sobre percepção seria remeter, necessariamente à suposição do real, sendo o real aquilo que é percebido.

semiestruturada ou semidiretiva foi selecionada pelo fato de apresentar questões que derivam de um plano prévio, também chamado de guião onde se define e registra, numa sequência coerente ao entrevistador, o fundamental que se deseja obter, ainda que na interação seja proporcionada grande liberdade de resposta ao entrevistado.

Este tipo de entrevista semiestruturada (ou semidiretiva) é apontada por uma grande quantidade de autores, inclusive por Amado (2014, p. 209), como sendo:

um dos principais instrumentos de pesquisa de natureza qualitativa, especialmente pelo fato de não haver imposição rígida de questões, o que permite ao entrevistado discorrer sobre o tema proposto respeitando os seus quadros de referência, salientando o que para ele forma mais relevante, com as palavras e a ordem que mais lhe convier, e possibilitando a captação imediata e corrente das informações desejadas.

Devido à evolução do novo coronavírus (Covid-19), optou-se por realizar tais entrevistas *online*, sendo esta uma opção segura à pesquisadora e, principalmente, aos participantes que se encontram na faixa de risco da doença.

#### 2.3.2.1 Preparação do guião de entrevista

O guião de entrevista é um instrumento para a recolha de informações que ampara a realização de uma entrevista. O guião é composto por um conjunto (organizado ou não) de questões abertas (resposta livre), semiabertas (parte da resposta fixa e outra parte livre) ou fechadas (resposta fixa). O instrumento deve conter uma indicação da entidade e/ou pessoa, data, local e título, além de um texto inicial de apresentação da entrevista e seus objetivos, devendo ser lido ao entrevistado. O guião ainda pode apresentar anotações que auxiliam a condução da entrevista (tempo previsto para respostas, palavra-chave de resposta, questões para aprofundamento etc.) (Simões, 2006).

Para a realização de entrevistas, construiu-se o guião com base na revisão da literatura e da pesquisa bibliográfica realizada.

#### 2.3.3 Estrutura geral do Guião de Entrevista

O guião de entrevista semiestruturada foi elaborado com um quadro para caracterização do/a participante e, na sequência, dividido em cinco Blocos (conforme a seguir).

Entrevista nº			
Data:		Início:	
Código		Término:	

entrevistado:			
<b>Dados sócio-demográficos do/a entrevistado/a</b>			
Local nascimento:		Idade:	
Cidade/ Região de residência:		Mora sozinho/a ou com alguém:	
Escolaridade:		Situação profissional:	

Inicia-se com o agradecimento ao participante e destina-se a informar os objetivos da entrevista, explicar sobre a garantia de seu anonimato e confidencialidade das informações prestadas e, solicitar a autorização da gravação da entrevista.

Blocos	Objetivos
Bloco A	Agradecer a disponibilidade do entrevistado
	Informar sobre os objetivos da entrevista
Legitimação da entrevista	Garantir o anonimato e a confidencialidade do conteúdo da entrevista
	Colocar o entrevistado na situação de colaborador
	Solicitar autorização para a gravação da entrevista

No Bloco B, o objetivo é caracterizar o acesso, o uso das tecnologias digitais pelos idosos e compreender os motivos para tal uso, iniciando aqui as questões. É importante destacar que as questões mais claras, são consideradas questões de recurso para serem utilizadas pela pesquisadora no caso desse participante se expressar aquém daquilo que se deseja atingir.

Bloco B	Caracterizar o acesso e o uso das tecnologias digitais que é feito por um grupo de idosos
Acesso, uso e motivos	Identificar os motivos que levam os idosos a utilizarem as tecnologias digitais

No Bloco C, busca-se descrever a percepção dos idosos face às tecnologias digitais. Neste caso as questões são voltadas às opiniões e ao sentimento dos idosos frente às tecnologias digitais e ao seu uso.

Bloco C	Descrever a percepção dos idosos face às tecnologias digitais
Percepções face às	Descrever como os idosos se sentem frente à sociedade digital

tecnologias digitais	
----------------------	--

Já no Bloco D, o objetivo foi identificar as dificuldades sentidas pelos idosos relativas ao uso das tecnologias e as estratégias de superação utilizadas.

Bloco D  Dificuldades e estratégias de superação	Identificar estratégias utilizadas pelos idosos para lidarem com as dificuldades diárias relativas ao uso das tecnologias (e à possibilidade de exercerem uma cidadania ativa)
--	--

E no último Bloco (E), agradecemos a participação e a colaboração do participante com destaque para a importância dessa contribuição para a pesquisa, além de informar sobre a possibilidade de compartilhamento dos resultados se este for um desejo do entrevistado e disponibilizar os contatos para que o/a participante esclareça possíveis dúvidas ou entre em contato por alguma necessidade futura.

Bloco E  Agradecimento ao entrevistado	Agradecer a colaboração
--	-------------------------

Ao concluir o guião de entrevista, o instrumento foi submetido à validação por parte de cinco especialistas em investigação em educação, o que se entende por triangulação de investigadores. A triangulação significa olhar para o mesmo fenómeno, ou questão de pesquisa, a partir de mais de uma fonte. Informações provenientes de ângulos distintos podem ser usadas para corroborar, elaborar ou clarear o problema de pesquisa.

Para Denzin e Lincoln (2000 citados em Azevedo et al. 2013, p. 4), “a combinação de diferentes perspectivas metodológicas, diversos materiais empíricos e a participação de vários investigadores num só estudo deve ser vista como uma estratégia para acrescentar rigor, amplitude, complexidade, riqueza, e profundidade a qualquer investigação” (Tradução nossa). No entanto, Vergara (2006), de forma resumida, afirma que a triangulação pode ser vista, a partir de dois enfoques: a estratégia que contribui com a validade de uma pesquisa; e como uma alternativa para a obtenção de novos conhecimentos, através de novas perspectivas.

Apesar de existir outros quatro tipos de triangulação (de dados, teórica, metodológica e interdisciplinar), vale evidenciar que nesta investigação foi utilizada a triangulação do investigador, através da análise ao instrumento de recolha de dados — o guião de entrevista.

Para tanto, no dia 1º de junho de 2020, foram enviados os e-mails aos cinco especialistas (consultar Apêndice 4) e mantendo em anexo o Guião de Entrevista e o Quadro “Esquema matriz de recolha e análise de dados”, com o intuito de pedir o auxílio dos especialistas na validação do instrumento.

As respostas relativas às validações foram recebidas até o dia 15 de junho de 2020 e, posteriormente, foram realizadas alterações e ajustes no guião em função dos comentários, contribuindo para uma melhor versão do guião de entrevista, mais consistente.

#### **2.3.4 Realização das entrevistas**

Após validação do guião pelos especialistas, procedeu-se à realização das entrevistas, iniciando os contatos com os entrevistados.

Foram agendadas as datas e horários das entrevistas, de acordo com a preferência de cada entrevistado e dada a possibilidade da pesquisadora.

As entrevistas ocorreram entre os dias 19 de junho de 2020 e 13 de julho de 2020, com os nove participantes que havíamos previamente selecionado e descritos anteriormente, (vide Quadro 1).

<b>Código do Entrevistado</b>	<b>Data da entrevista</b>	<b>Duração da entrevista</b>
MR_01	18/06/2020	49'00
AS_AG_02	23/06/2020	2h30'00
MT_03	24/06/2020	1h14'00
FA_04	24/06/2020	1h13'00
AL_05	26/06/2020	42'00
ZT_06	30/06/2020	51'00
LA_07	03/07/2020	2h04'00
AM_08	13/07/2020	1h30'00

*Quadro 1.* Entrevistas realizadas a idosos, com identificação codificada

Fonte: Elaborado pela autora (2020).

Todas as entrevistas foram realizadas virtualmente, devido à evolução da pandemia Covid-19, tendo sido usadas chamadas de vídeo pelos aplicativos WhatsApp e Zoom Meeting para efetivá-las.

Para garantir a qualidade da transmissão, foram feitos testes no dia anterior ou mais cedo no mesmo dia do agendamento da entrevista. Todas as entrevistas foram gravadas em formato áudio, conforme autorizações concedidas previamente no Termo de Consentimento Informado encaminhado por e-mail anteriormente à entrevista (vide apêndice 3).

## **2.4 Análise de dados**

Após a coleta de dados, a fase seguinte do estudo é a de análise e interpretação (Gil, 2008). A análise tem como finalidade organizar e indicar os dados de tal forma que proporcionem respostas ao problema proposto no estudo. Já a interpretação procura um sentido mais amplo das respostas, o que acaba acontecendo ao ligar-se a outros conhecimentos obtidos anteriormente.

O processo de análise de dados é composto pela extração de sentido dos dados, de texto e imagem. Compreende preparar os dados para a análise, conduzir análises diferentes, aprofundar-se cada vez mais no entendimento dos dados, fazer representação dos dados e fazer uma interpretação do significado mais amplo dos dados (Creswell, 2007, p. 194).

Para Marconi e Lakatos (2003), é na fase da análise que o pesquisador detalha os dados, para então responder suas questões e, procurar estabelecer as relações necessárias entre os dados alcançados e as hipóteses criadas. Primeiro, organizam-se as diversas respostas oferecidas pelos entrevistados em categorias. Segundo Selltitz (1967, p. 441 citado em Gil, 2008 p. 157), para que essas categorias sejam úteis na análise dos dados, devem atender a algumas regras básicas, conforme a seguir:

- a) o conjunto de categorias deve ser derivado de um único princípio de classificação;
- b) o conjunto de categorias deve ser exaustivo; e
- c) as categorias do conjunto devem ser mutuamente exclusivas.

Miles e Huberman (1984, citados por Creswell, 2007), clarificam que a investigação qualitativa é, em grande parte, um processo no qual o pesquisador apreende o sentido de



um fenômeno social, de forma gradual, ao contrapor, comparar, reproduzir, registrar e classificar o objeto de estudo. Portanto, quanto à natureza, este estudo seguiu procedimento analítico de análise de dados.

No que se refere à interpretação dos dados, Gil (2008, p. 178) explica que

o pesquisador precisa ir além da leitura dos dados com o objetivo de integrá-los em um universo mais amplo em que poderão ter algum sentido. Tal universo é o da fundamentação teórica da pesquisa e dos conhecimentos já obtidos sobre as questões abordadas, demonstrando assim a importância da revisão de literatura durante o planejamento da pesquisa. Esse acúmulo de informações contribui com o pesquisador para formular e delimitar o problema de pesquisa e na construção das hipóteses, facilitando, conseqüentemente, a etapa de análise e interpretação ao atribuir significado aos dados.

O autor expõe que, por meio da teoria, é possível perceber por trás dos dados existentes, uma série de informações complexas, deduções sobre o efeito dos fatores sociais no comportamento e afirmações sobre a atuação de cada grupo.

O método deste estudo é indutivo, por partir do particular e colocar a generalização como um produto posterior do trabalho de coleta de dados, sendo esta generalização detectada com base na observação de casos consistentes confirmados dessa realidade. Neste método, inicia-se com a observação de fatos ou fenômenos, das quais as causas se pretende conhecer. Na sequência, procura-se compará-los com o objetivo de descobrir as relações existentes entre eles. Por último, procede-se à generalização, a partir da relação verificada entre os fatos ou fenômenos (Gil, 2008).

Para Esteves (2006), pode-se definir a análise de conteúdo como sendo o conjunto de técnicas possíveis para tratamento da informação previamente recolhida. Seguindo a explicação do autor quanto à tipologia dos dados, faz-se necessário informar que neste estudo, recorreu-se ao tipo de *dados suscitados pelo investigador*, por serem de entrevistas semiestruturadas, com respostas abertas.

Já Amado (2014), explica que o conceito da análise de conteúdo tem evoluído com o passar dos anos, e caminhado de um significado descritivo e quantitativo, numa primeira etapa, para um sentido mais interpretativo, inferencial, em etapas posteriores.

Toda a análise de conteúdo, conforme Esteves (2006) origina-se de uma pergunta ou de perguntas que o investigador emprega, bem como da natureza dos dados com que ele lida. O mais importante é que, seja qual for a análise desenvolvida, ela seja sujeita a um sistema de validação do trabalho e, em seguida, sujeita à crítica e, dependendo da circunstância, à contestação dos resultados obtidos.

Para realizar a análise em concreto, a autora esclarece que se deve seguir a chamada categorização que é a operação através da qual os dados são classificados ou reduzidos. Segundo Esteves (2006), as *categorias ou classes* são onde os dados contidos no material e julgados pertinentes, vão ser agrupados e podem ser criadas de acordo com dois tipos fundamentais de procedimentos: fechados (lista prévia de categorias) e abertos (também chamados de exploratórios, os mais frequentes na investigação educacional, emergem fundamentalmente do próprio material).

Ainda nesse sentido, Robert & Bouillaguet (1997, p. 28, citados por Amado, 2014, p. 332), acreditam que as categorias como

“conceitos superordenados que resultam de um nível de abstração generalizante no qual o investigador decide situar a sua apreensão do *corpus* para o tornar pertinente em relação aos seus objetivos. Para o efeito, e em função das escolhas efetuadas, podem verificar-se como necessários diversos níveis de categorias intermediárias (categorias genéricas, subcategorias, itens)”.

Neste estudo, portanto, temos o método indutivo que se apresenta de forma completa ou formal, visto que as categorias são abertas, pois emergem do próprio estudo.

Em estudos de paradigma qualitativo, os objetivos de investigação podem modificar-se, ampliar-se e sofrer desvios durante o processo. Desse modo, é essencial que se tenha um plano ou projeto de investigação detalhado para garantir que os dados suscitados pelo investigador através de entrevista semiestruturada, por exemplo, sejam significativos e que a respectiva análise de conteúdo esteja, por este meio, facilitada (Esteves, 2006).

Esteves (2006) discorre sobre a constituição do *corpus* documental, num primeiro momento. Aquele que vai ser o objeto da análise.

Na sequência, a autora explica sobre a necessidade de realizar uma leitura flutuante do material, para que o investigador se deixe entranhar pela natureza dos discursos e pelos sentidos gerais neles contidos com o intuito de avistar o sistema de categorias a usar para o tratamento. Para tanto, usam-se as unidades de registro, elemento de significação a codificar, a classificar, ou seja, a categorizar.

Para Vala (1989, p. 114 citado por Esteves, 2006, p. 114) existem dois tipos de unidades de registro, conforme a seguir:

*unidades formais* podem entender-se determinadas palavras, associações de palavras, palavras de uma determinada categoria gramatical (substantivos, adjetivos, verbos, interjeições etc.) ou mesmo, um item um objeto.

*unidades de registro semânticas ou temáticas* (por vezes, simplesmente designadas como *termas*) são unidades de sentido ou de significado, independentemente da palavra ou palavras

com que foram expressas na mensagem. Uma só ideia de emissor da mensagem pode estar expressa por uma só frase, por duas ou mais frases articuladas, ou por uma parte de uma frase que contém duas ou mais ideias diferentes.

Para este estudo, o *corpus* foi constituído por unidades de registro temáticas, selecionadas das entrevistas semiestruturadas.

De acordo com (Esteves, 2006, pp. 122-123), para se ter uma boa categorização é importante optarmos por procedimentos abertos, não tendo uma única categorização possível, mas uma categorização defensável, por cumprir estes princípios:

- exclusão mútua, quando a grade de categorias está concebida de tal forma que o conteúdo definido para cada uma delas não se sobrepõe ao conteúdo definido para nenhuma das restantes;
- homogeneidade, significa, segundo Bardin (1988, p. 120), que “um único princípio de classificação deve governar a organização das categorias”. Trata-se de uma coerência de critérios que torne a categorização legível como um todo;
- exaustividade, quando a categorização permite acolher todas as unidades de registro pertinentes para o objeto de pesquisa, sem exceção, e que todas essas unidades foram efetivamente codificadas;
- pertinência, significa que o sistema de categorias criado é defensável à luz das questões de investigação e que cada categoria tem sentido face ao material empírico e/ou ao quadro teórico de partida, se este existe;
- produtividade, significa, segundo Bardin (1988, p. 120), o seguinte: “um conjunto de categorias é produtivo se fornece resultados férteis: férteis em índices de inferências, em hipóteses novas e em dados exatos”;
- objetividade (quando uma dada unidade de registro só deve pertencer a uma dada categoria).

Neste estudo, ao criar o sistema de categorias na etapa de análise de resultados, foram considerados e atendidos todos estes princípios descritos anteriormente.

Já as unidades de contexto são definidas por Esteves (2006) como sendo um segmento da mensagem mais amplo do que a unidade de registro e do qual esta última faz parte, sendo que para tais unidades de contextos, geralmente, são atribuídos códigos (letras e/ou números).

Somente a partir da codificação será possível passar ao segundo grande objetivo da análise de conteúdo que é formular um texto que traduza os traços comuns e diferentes das diversas mensagens analisadas e que, a partir disso, progrida na interpretação e na teorização eventual (Amado, 2014).

#### **2.4.1 Validade e fidedignidade da investigação**

Para atender ao critério da validade, realizamos a validação do instrumento (guião de entrevista), solicitando a cinco especialistas da área da educação, como descrito acima.

Segundo Yin (2016), uma investigação válida é aquela que coletou e interpretou seus dados de forma adequada, sendo que as conclusões reflitam e representem a vida real com precisão. O autor destaca que esse desfecho é difícil de ocorrer, mas enfatiza que os estudos devem usar características do delineamento fortaleçam a validade de seus discursos e resultados.

Para Ghiglione e Matalon (1992, p. 198, citados por Amado, 2014, p. 337), a *validade* ou *fidelidade* poderia ser definida como a “adequação entre os objetivos e os fins sem distorção dos fatos”. É importante que a análise seja pertinente e fiel aos conteúdos a serem analisados; Destaca-se, portanto, a necessidade de elaborar categorias que traduzam o verdadeiro sentido dos dados, e que não gere dubiedade (*fidelidade das categorias*).

Creswell e Miller (2000) acreditam que a validade dos resultados é tida como um ponto forte da pesquisa qualitativa, e é usada para determinar se os resultados são rigorosos da perspectiva do pesquisador, do participante ou dos leitores.

Ao tratar da validade da categorização, não podemos esquecer do fato da análise de conteúdo se juntar aos objetivos definidos, tornando-se pertinente e, por vezes, produtiva (Esteves, 2006).

Quanto à fidelidade, a autora explica que ela está associada à codificação por dois aspectos: o codificador e o instrumento de codificação. Sendo assim, de um lado garantimos a fidelidade intracodificador e inter-codificadores, de outro, a fidelidade das categorias de análise.

A fidelidade das categorias é comprovada ao eliminar qualquer possível ambiguidade, ou seja, se forem definidas de forma clara e satisfazerem os critérios da objetividade e da exclusão mútua (Esteves, 2006).

Por sua vez, é possível obter o índice de fiabilidade ao seguir esta fórmula simples. Basta dividir o total de casos de acordo (Ta) pelo somatório dos casos de acordo e desacordo (Tb), conforme fórmula seguinte (Esteves, 2006, p. 124 citada por Amado, 2014, p. 338):

$$F = \frac{T_a}{T_a + T_b} \cdot 100$$

Se o resultado se aproximar dos 0,80, pode-se considerar satisfatório.

A forma de calcular este índice passa por se entregar a dois ou mais codificadores o sistema ou quadro de categorias criado ou adotado pelo investigador e um certo conjunto do material a codificar (geralmente, apenas uma parte do material total é suficiente).

Além de mim, mais três pessoas se envolveram na categorização deste estudo. Uma delas realizou a leitura da transcrição da entrevista (MR\_01), segmentou duas laudas dessa transcrição e categorizou de acordo com as suas impressões. Na sequência, fez-se a verificação dos acordos e desacordos, seguindo a fórmula, tendo o índice de fiabilidade de 64%. Posteriormente, outra pessoa realizou a leitura da transcrição da entrevista (MT\_03) já segmentada e categorizou de acordo com suas impressões. Refez-se o cálculo de fiabilidade e desta vez obteve-se 75% como resultado.

Por fim, a terceira pessoa leu a transcrição da entrevista (MT\_03), já segmentada e categorizou de acordo com suas impressões. Este terceiro cálculo acusou 70% de índice de fiabilidade.

## **2.5 Para uma clarificação de conceitos: Atitudes e percepções**

Um dos propósitos do estudo empírico é caracterizar as atitudes e as percepções dos idosos face ao uso de tecnologias digitais. Assim, tornou-se relevante clarificar os conceitos mobilizados na análise das informações recolhidas.

Podemos entender atitude como uma “tendência psicológica que se expressa numa avaliação favorável ou desfavorável de uma entidade específica”. Conforme Rodrigues et al. (2007), as atitudes envolvem o que as pessoas pensam, sentem, e como elas gostariam de se comportar em relação a um objeto atitudinal. De acordo com Todaro (2008), o conceito de atitude faz parte de um campo em que se configuram também as noções de crenças, preconceitos, estereótipos, valores e ideologia. Assim, as atitudes são aprendidas no processo de socialização, no ambiente em que estão inseridas; podem ser organizadas em sistemas e sujeitas à avaliação.

Há diversas definições para atitude, segundo Neri (2006) e elas são socialmente aprendidas devido à influência de interações entre o indivíduo, grupos e instituições

sociais. A partir das esquematizações das diversas definições de atitudes são considerados três elementos para sua constituição: componente cognitivo, afetivo (pró ou contra), e uma predisposição comportamental. Portanto, uma atitude social é, segundo Rodrigues et al. (2007), uma organização de crenças e cognições em geral, com uma carga afetiva a favor ou contra um objeto social definido, que propicia uma ação coerente com as cognições e afetos relativos a este objeto. Os autores mencionam ainda que, para a psicologia social, diferentemente do que se pensa no senso comum, as atitudes não são tomadas (ação, comportamento), mas sim desenvolvidas (crenças, valores) em relação aos objetos do meio social. Sendo assim, a análise de atitudes e preferências é indispensável para compreensão dos comportamentos, já que, os componentes da atitude (afeto, ação, informação) tendem a ser congruentes, promovendo certa regularidade em relação ao meio.

Se conseguirmos perceber aquilo que os indivíduos pensam acerca de determinado assunto, é possível compreender algumas das suas práticas e atitudes (Monteiro & Manzini, 2008) e, ainda, investigar de que modo podemos atuar.

Por sua vez, o termo percepção tem origem etimológica no latim *perceptio,ónis*, que significa compreensão, faculdade de perceber; ver (Houaiss, 2002). Do mesmo dicionário extraiu-se as seguintes definições para o termo que são mais pertinentes ao objetivo deste trabalho:

- faculdade de apreender por meio dos sentidos ou da mente
- função ou efeito mental de representação dos objetos; sensação, senso e o ato de exercer essa função
- consciência dos elementos do meio ambiente através das sensações físicas
- ato, operação ou representação intelectual instantânea, aguda, intuitiva
- Uso: formal. consciência (de alguma coisa ou pessoa), impressão ou intuição, esp. moral
- sensação física interpretada através da experiência
- capacidade de compreensão

Segundo Penna (1997), perceber é conhecer objetos e situações através dos sentidos, sendo que o ato implica a proximidade do objeto no tempo e no espaço. Logo, objetos distantes no tempo não podem ser percebidos, podem ser evocados, imaginados ou pensados, mas nunca percebidos. Em outras palavras, dificilmente pode-se realizar uma pesquisa evocando experiências passadas para o estudo da percepção.

Do ponto de vista da teoria da percepção elaborada por Peirce<sup>4</sup>, não há pensamento, não há cognição sem percepção. Todo pensamento em algum momento nasceu da percepção e é por ela continuamente transformado. O modo como a mente apreende o fenômeno está relacionado com a teoria da percepção. (Bacha, 2003; Santaella, 1998).

Percepção é um termo usado com frequência no sentido de opinião ou atitude, como pode ser facilmente observável em diversos títulos de trabalhos. São títulos como “percepção do consumidor diante de ações de marketing...” ou em objetivos como “identificar qual a percepção do consumidor frente à...” (Bacha et al., 2006). Segundo Peirce, é através da percepção que o sujeito adquire informação sobre o ambiente ao seu redor e os julgamentos que forma são ocasionados por um contato sensorial com esses objetos, portanto uma teoria da percepção tem que explicar essa conexão: a confrontação sensorial e a interpretação conceitual do que é percebido.

A percepção para Peirce seria o modo pelo qual o indivíduo entra em contato com um mundo quantitativo amplamente estruturado, que é bem maior que os estreitos limites estabelecidos tanto pelos empiricistas quanto pelos racionalistas e pelos analistas Contemporâneos.

A definição de Vygotski para percepção pode ser encontrada em (Cunha & Giordan, 2012, p. 115), conforme a seguir:

A percepção é parte de um sistema dinâmico de comportamento; por isso, a relação entre as transformações dos processos perceptivos e as transformações em outras atividades intelectuais é de fundamental importância. (Vygotski, 1998, p. 44)

A percepção acaba se combinando com outras funções do nosso pensamento formando um novo sistema, que fica impossível separá-la.

(...) a percepção do homem atual se transformou em uma parte do pensamento em imagens, porque ao mesmo tempo em que eu percebo vejo o que eu percebo. O conhecimento do objeto é simultâneo à percepção do mesmo, e vocês sabem que esforços são necessários no

---

<sup>4</sup> filósofo e cientista americano, foi o moderno fundador da Semiótica, ou ciência dos signos, como uma consequência de sua investigação dos mecanismos de pensamento e raciocínio que dão suporte aos métodos através dos quais as ciências conduzem suas investigações.

laboratório para separar um do outro: uma vez que a percepção estabelece novas formas de relação com outras funções, entra em complicadas combinações com novas funções e começa atuar em conjunto com elas como um sistema novo, que se revela bastante difícil de decompor e cuja desintegração só pode ser observada na patologia. (Vygotski, 2004, p. 110 citado por Cunha e Giordan, 2012, p. 116)

O que nos parece mais sensato admitir é que a percepção é um processo ativo (o cérebro percebe aquilo que quer perceber), assim como é a evocação de memórias (Goldberg, 2009) e a função executiva (Mourão-Júnior & Melo, 2011).

Já para Oliveira e Mourão-Júnior (2013), a percepção é uma função cortical de fundamental importância para o desenvolvimento adaptativo, porém de difícil conceituação. Muitas teorias foram criadas para explicar a percepção. O maior problema, entretanto, foi sempre o de articulá-lo com a Neurociência.

Conforme Leão (2006), falar sobre percepção seria remeter, necessariamente à suposição do real, sendo o real aquilo que é percebido, o que refletiria a posição empirista.

## 2.6 Questões éticas

As questões éticas pertinentes à investigação qualitativa devem ser consideradas, de acordo com Mack e demais autores (2005, citados por Amado, 2014), pois deve existir tanto a ética relativa ao próprio processo de investigação, quanto à ética relativa ao investigador. A primeira tem relação com o contato direto entre o investigador e as pessoas que são estudadas e a segunda envolve as relações entre os investigadores e a propriedade intelectual, a problemática da ‘fabricação dos dados’, os perigos de se cometer plágio, dentre outros aspectos (cf. Vieira, 2011: 63-64).

Além disso, segundo Amado (2014), existe a chamada “*praxis ética*” comum a todas as estratégias de investigação qualitativa. Nessa *praxis* enfatizamos primeiramente a necessidade de construir uma relação com base na sinceridade, na verdade e na confiança – nada no processo pode justificar a ocultação de objetivos e de procedimentos e sequer, a mentira. Em todo o tipo de investigação, “o teste fundamental à ética do investigador reside na proteção e na utilização que vai fazer dos dados recolhidos” (Amado, 2014, p. 406).



Um dos primeiros passos éticos neste estudo foi pedido de parecer destinado à Comissão de Ética do Instituto de Educação da Universidade de Lisboa, cuja resposta foi positiva, com a autorização do estudo (vide anexo 1).

Tanto na etapa final, como em anteriores, há de se garantir a confidencialidade e a privacidade dos participantes na investigação e de preservar seus dados pessoais (Amado, 2014). Além da indispensável autorização para efetuar a pesquisa, o autor esclarece que se torna imprescindível o cumprimento integral de tudo o que for contratado na abordagem e na negociação para obter o consentimento e colaboração das pessoas.

Ainda nesse sentido, Amado (2014) informa que a prática do anonimato na redação final, ou, preferencialmente, o uso do pseudónimo para os participantes e de nomes fictícios para as instituições resolve em parte a questão.

É importante frisar que, dias antes da data agendada para a entrevista, o Termo de Consentimento Informado foi enviado por e-mail para os participantes, no intuito de lerem e entenderem os objetivos da investigação e, conseqüentemente, darem o aceite de participação seguindo, portanto, as orientações éticas. Apenas uma participante (MR\_01) não tinha endereço de e-mail, então pediu que eu fosse, pessoalmente em sua casa, explicar os procedimentos e assim o fiz, mantendo os devidos cuidados contra o novo coronavírus e seguindo as normas da OMS (Organização Mundial da Saúde) – distanciamento, uso de máscara, documento em uma embalagem plástica higienizado, além da higienização das mãos e da caneta que usou para assinar o documento – para assim colher a assinatura no Termo como aceite de participação. Apesar disso, mantivemos a entrevista no formato online, conforme combinado anteriormente.

**CAPÍTULO 3**  
**APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DE**  
**RESULTADOS**

### 3.1 Caracterização sociodemográfica dos participantes do estudo

Os participantes no estudo, nove idosos que foram entrevistados, pertencem a três faixas etárias: 60 a 69 anos, 70 a 79 anos e 90 a 99 anos. Apresenta-se no Quadro 2 a seguir, a caracterização sócio-demográfica dos participantes, com codificação atribuída a cada um, idade, escolaridade, com quem mora ou se mora sozinho, situação profissional e data da entrevista.

Entre os entrevistados, seis completaram a graduação, apenas um completou a pós-graduação. Todos são aposentados, ainda que de áreas e atividades profissionais bastante diversas. Somente três idosos moram sozinhos, os demais moram com esposo/esposa ou com familiares.

Código do Entrevistado	Idade	Sexo	Escolaridade	Mora sozinho ou com	Situação Profissional	Data da entrevista
MR_01	68 anos	F	1º ano Supletivo	Esposo	Costureira aposentada	18/06/2020
AS_02	65 anos	F	Graduação	Moram juntos	Professora aposentada	23/06/2020
AG_02	71 anos	M	Graduação		Analista de <i>software</i> aposentado	
MT_03	68 anos	M	Graduação	Esposa	Aposentado e Empresário	24/06/2020
FA_04	69 anos	F	Graduação	Irmã e Cunhado	Aposentada e Profa. de inglês	24/06/2020
AL_05	68 anos	F	Graduação	Sozinha	Aposentada, Radialista, Colunista, Modelo Sênior, Atriz, Cantora e Influenciadora.	26/06/2020
ZT_06	90 anos	M	8º ano	Esposa	Administrador aposentado	30/06/2020
LA_07	78 anos	M	Pós-Graduação	Sozinho	Administrador aposentado	03/07/2020
AM_08	91 anos	F	Graduação	Sozinha	Funcionária Pública aposentada	25/07/2020

**Quadro 2.** Caracterização sócio-demográfica dos/as participantes

Fonte: Elaborado pela pesquisadora (2020).

Legenda: F – Feminino e M – Masculino

### 3.2 Perfil dos/das participantes

No Quadro 3, mais adiante, seguem as informações da idade, escolaridade e perfil dos participantes relativamente ao uso de tecnologias digitais no seu dia a dia. Este perfil foi considerado de acordo com a seguinte tipologia:

- com dificuldades de uso das TIC – que acessam alguns dispositivos, porém com dificuldade;
- intermediários – pessoas que acessam alguns dispositivos, mas tinham mais fluência enquanto estavam ativos no mercado de trabalho e com o avanço da idade foram deixando de utilizar algumas funcionalidades;
- ativos – pessoas que mesmo com o avanço da idade, permanecem ativos e fluentes quanto ao uso de dispositivos digitais e aplicativos.

É importante salientar que não se observa uma relação entre o nível de escolaridade e o perfil do idoso ou mesmo do perfil com a sua idade. A definição do perfil dos participantes relativamente ao uso de tecnologias digitais no seu dia a dia é, portanto, independente de tais informações.

<b>Código do Entrevistado</b>	<b>Idade</b>	<b>Escolaridade</b>	<b>Perfil do/da participante</b>
MR_01	68 anos	1º ano Supletivo	Com dificuldade
AS_02	65 anos	Graduação	Com dificuldade
AG_02	71 anos	Graduação	Intermediário
MT_03	68 anos	Graduação	Ativo
FA_04	69 anos	Graduação	Intermediário
AL_05	68 anos	Graduação	Ativo
ZT_06	90 anos	8º ano	Ativo
LA_07	78 anos	Pós-Graduação	Intermediário
AM_08	91 anos	Graduação	Com dificuldade

*Quadro 3.* Perfil dos/das participantes

Fonte: Elaborado pela pesquisadora (2020).

É importante frisar que, apesar de Colombo et al. (2014) mencionarem que o uso da Internet cai a partir dos 75 anos, não é isso que observamos durante as entrevistas. LA\_07 que está atualmente com 78 anos, mostra-se ávido por aprender e em plena

utilização de aplicativos de mensagens, aplicativos de mapas e localização, dentre outros. Já a entrevistada AM\_08, com 91 anos, demonstra sim certa dificuldade com as tecnologias, mas essa dificuldade é mencionada já na sua fase adulta, enquanto trabalhava e precisava repassar as informações manuais para sistemas informatizados, conforme trecho a seguir: (*“É, pra aprender a lidar, não sei como é que é, como a gente entraria, como é que tinha que fazer, né? Só que no meu caso, eu mesmo nunca lidei, eu aprendi, mas não fazia, porque eu fazia tudo manual e a turma que trabalhava, os mais novos, é que jogavam pro computador. [...] Agora hoje, até nem sei lidar mais porque já aposentei há 22 anos, já tá com 22 anos que eu saí (risos).”*) [AM\_08].

Além disso, não é possível dizer que aqueles que possuem maior nível de escolaridade, usam mais as tecnologias. Ao observarmos, por exemplo, a entrevistada MR\_01, essa teoria de Horrigan (2014) se confirma, visto que ela concluiu apenas o 4º ano do ensino fundamental e possui dificuldade em usar as tecnologias, porém, a entrevistada AM\_08 concluiu a graduação e, mesmo assim, também está enquadrada no perfil com dificuldade.

Outro exemplo é o senhor MT\_03 que concluiu uma extensão após cursar Engenharia e é bem ativo no uso das tecnologias, confirmando assim a teoria de Horrigan (2014), porém, a entrevistada AS\_02 concluiu a graduação em pedagogia e demonstra dificuldade neste uso, indo contra a teoria citada anteriormente.

### 3.3 Acesso, uso e motivos para utilizar as tecnologias digitais

Os idosos entrevistados têm acesso às tecnologias, verificando-se que todos usam smartphone. Entre esses, seis têm acesso ao notebook. Cinco participantes mencionaram acesso à televisão e apenas um idoso diz acessar o computador.

Repare que seis, dos nove entrevistados, dizem acessar tudo sem ajuda de terceiros e apenas dois participantes mencionam o sinal de internet fraco como condicionante do acesso, conforme Quadro 4 a seguir.

Categoria	Subcategoria	Indicadores	F	%
		Smartphone	9	100%
		Notebook	6	66,66%

<b>Acesso às tecnologias digitais</b>	Dispositivos digitais acessados pelos idosos	Televisão	5	55,55%
		Tablet	3	33,33%
		GPS	2	22,22%
		Computador	1	11,11%
		Leitor de livros digital	1	11,11%
		Assistente virtual (e.g. Alexa e Ecodot)	1	11,11%
		Disco externo	1	11,11%
		Impressora digitalizadora	1	11,11%
	Condições e circunstâncias de acesso às tecnologias	Acessa sozinha(o)	6	66,66%
		Sinal de internet fraco	2	22,22%

**Quadro 4.** Acesso às tecnologias digitais

Fonte: Elaborado pela autora (2020).

Legenda: F - número de entrevistados a que corresponde cada indicador/resposta.

Quanto ao uso das tecnologias digitais, podemos dividir as ferramentas digitais usadas pelos idosos entrevistados em domínios: Comunicação e Interação, Dia-a-dia (saúde, pagar, comprar e cozinhar), Informação, Lazer (entretenimento) e Produção, conforme quadro a seguir.

É importante realçar que todos os entrevistados mencionaram o uso do aplicativo de mensagens WhatsApp, na sequência, oito disseram usar as redes sociais. Além disso, sete idosos mencionaram usar o e-mail para comunicação e a mesma quantidade aponta o uso do Google para informação. Essa última informação vai ao encontro do estudo realizado pelo IBGE em 2013. Tal estudo revela que os sites mais acessados pelos idosos brasileiros são as ferramentas de busca, redes sociais, sites de vídeos, portais, blogs, e-mail e notícias.

Dito isso, concordamos com o que Rocha (2013) explica sobre os dispositivos móveis. Tanto os smartphones e quanto os tablets tendem a facilitar a interação, por possuírem telas *Touch Screen*, afinal todas as informações se encontram na superfície, sensíveis ao toque, sem que haja necessidade de deslocar as mãos e o olhar para o teclado ou mouse; todas as atenções se concentram em um só ponto.

Outro ponto de destaque é o fato de 4 entrevistados usarem ferramentas de videoconferência (Zoom, WhatsApp ou Skype). Acredita-se que o uso dessas ferramentas foi potencializado pelo avanço do novo coronavírus, possibilitando, assim, comunicação visual, de voz e compartilhamento de telas.

Outro ponto interessante é o fato de três entrevistados mencionarem o uso do Pacote Office, sendo que apenas um disse usar o computador, sendo assim, entende-se que dois deles fazem uso do Office pelo notebook.

<b>Uso das tecnologias digitais</b>	Ferramentas digitais usadas pelos idosos*	<i>Comunicação e Interação</i>	
		WhatsApp	9 100%
		Redes sociais	8 88,88%
		E-mail	7 77,77%
		Ferramentas de videoconferência (e.g. Zoom e Skype)	4 44,44%
		Mensagem de texto (e.g. Torpedo)	1 11,11%
		<i>Dia-a-dia (saúde, pagamentos, compras, cozinhar)</i>	
		Site/app do banco	4 44,44%
		Waze/Google Maps	2 22,22%
		Aplicativos diversos	2 22,22%
		Serviços públicos	1 11,11%
		Site Bolsa de Valores	1 11,11%
		<i>Informação</i>	
		Google	7 77,77%
		Youtube	6 66,66%
		Sites de notícias	3 33,33%
		<i>Lazer (entretenimento)</i>	
		App/Site de jogos	4 44,44%
		Plataformas de áudio/músicas	3 33,33%
		Canais de TV a cabo	1 11,11%
		Netflix/Now	1 11,11%
		<i>Produção</i>	
		Pacote Office	3 33,33%
	Atividades	<i>Informação</i>	

<b>Uso das tecnologias digitais</b>	realizadas pelos idosos quando usam tecnologias	Busca de informações na internet/Pesquisa	9	100%
		<i>Dia-a-dia (saúde, pagamentos, compras, cozinhar)</i>		
		Realização de operações bancárias pelo app ou site	6	66,66%
		Compras pela internet	5	55,55%
		Busca de localizações no mapa	2	22,22%
		Baixar aplicativos	1	11,11%
		Monitoramento da casa (app)	1	11,11%
		<i>Comunicação e interação</i>		
		Comunicação com outros	6	66,66%
		Realização de chamada de vídeo – WhatsApp	4	44,44%
		Criação de sessão síncrona	1	11,11%
	Atividades realizadas pelos idosos quando usam tecnologias	<i>Lazer (entretenimento)</i>		
		Visualização de vídeos no Youtube	1	11,11%
		<i>Produção</i>		
		Edição de vídeos	2	22,22%
		Digitalização de Long Plays (Discos de vinil)	1	11,11%
		Digitalização de documentos	1	11,11%
		Criação de podcasts	1	11,11%
		Criação de emojis	1	11,11%
		Programação	1	11,11%
		Criação/ publicação de vídeos para as redes sociais (influenciador/a)	1	11,11%
		Criação de álbum de fotos com gravação no Google Fotos	1	11,11%
	Frequência de utilização das tecnologias	Todos os dias	7	77,77%
		Aumento da regularidade de uso das tecnologias durante a Pandemia COVID-19	4	44,44%
		Aos finais de semana	3	33,33%
		Quase todos os dias	1	11,11%

Quadro 5. Uso das tecnologias digitais



Fonte: Elaborado pela autora (2020).

Legenda: \* As ferramentas referidas pelos entrevistados foram organizadas de acordo com os domínios de uso das TIC, com base na classificação usada por Costa et al. (2016), no Projeto LIDIA: informação; produção; comunicação e interação; lazer (entretenimento) e, dia a dia (saúde, pagamentos, compras, cozinhar); F - número de entrevistados a que corresponde cada indicador/resposta.

Quanto às ferramentas digitais utilizadas pelos idosos, temos as categorias de domínios mencionadas no quadro e com sua definição na legenda.

De acordo com as ferramentas digitais usadas pelos idosos, verifica-se que todos os entrevistados referem buscar informações/ pesquisar através da internet; seis dos participantes revelaram realizar operações bancárias pelo aplicativo/site e usar dos meios digitais para se comunicar, nestes incluídos meios por mensagem de texto e/ou áudio. Cinco participantes dizem realizar compras pela internet e quatro revelam já ter realizado chamada de vídeo pelo WhatsApp.

Quanto à frequência de utilização das tecnologias, sete idosos disseram usá-las todos os dias e quatro relataram um aumento na regularidade de uso das tecnologias durante a Pandemia Covid-19. Apenas um dos entrevistados diz usar as tecnologias esporadicamente.

No que se refere aos motivos de levam os idosos a usarem as TIC, alguns fatores foram apontados pelos idosos como sendo benéficos. Todos os entrevistados apontaram que as tecnologias melhoram a comunicação com parentes e amigos. Oito dos nove idosos citaram uma maior integração social advinda do uso das tecnologias digitais. A mesma quantidade frisou que ao usar as tecnologias, foi possível descobrir novas formas de resolver problemas.

<b>Motivos que levam os idosos a usarem as tecnologias digitais</b>	Fatores benéficos apontados pelos idosos decorrentes da utilização das	Melhor comunicação com parentes e amigos	9	100%
		Maior integração social	8	88,88%
		Descobrir novas formas de resolver problemas	8	88,88%
		Aumentar a qualidade de vida	7	77,77%
		Promover a saúde e o bem-estar	6	66,66%
		Maior autonomia	5	55,55%
		Mais felicidade	5	55,55%
		Promover a informação	5	55,55%
		Proporcionar o sentimento de empoderamento	4	44,44%

	tecnologias	Possibilitar o trabalho remoto	3	33,33%
		Possibilitar a aprendizagem	3	33,33%
		Maior integração digital	1	11,11%
		Facilitar a atualização	1	11,11%
		Diminuir o isolamento do mundo	1	11,11%

*Quadro 6.* Motivos que levam os idosos a usarem as tecnologias digitais

Fonte: Elaborado pela autora (2020).

Legenda: \* As ferramentas referidas pelos entrevistados foram organizadas de acordo com os domínios de uso das TIC, com base na classificação usada por Costa et al. (2016), no Projeto LIDIA: informação; produção; comunicação e interação; lazer (entretenimento) e, dia a dia (saúde, pagamentos, compras, cozinhar); F - número de entrevistados a que corresponde cada indicador/resposta.

Outro fator bastante mencionado foi o aumento da qualidade de vida, apontado pela maioria (sete). Além disso, seis participantes disseram que o uso das tecnologias promove a saúde e o bem-estar e cinco deles destacaram uma maior autonomia através deste uso.

É importante destacar que, apesar de oito participantes terem citado uma maior integração social, um participante evidenciou o mesmo fator, porém ao se referir de outra forma e dizer que o uso das tecnologias digitais diminui o isolamento do mundo.

Podemos relacionar os motivos ao pensamento de Sá (2004), sobre o domínio da tecnologia digital. O autor indica que tal domínio estimula as atividades mentais promovendo a preservação de habilidades cognitivas e emocionais, além de favorecer o convívio social com indivíduos da mesma geração, em muitos casos, prejudicado nessa fase da vida. Isso pode ser encontrado na entrevista AS\_AG\_02 quando a entrevistada comenta que o uso das tecnologias é bom para a memória e emocionalmente falando, na entrevista LA\_07 quando o entrevistado cita a diminuição do isolamento do mundo.

Outro ponto importante que deve ser ressaltado é que quatro entrevistados disseram se sentir empoderados, indo ao encontro da perspectiva de Durston (2000), Granovetter (1985), e de Romano e Antunes (2002), que concordam que o empoderamento envolve autoconfiança (para fugir da apatia, ser atuante, acreditar na causa, alimentar o otimismo), capacidade crítica (para perceber, no entorno, quais são os problemas a serem analisados e superados), participação (reunir-se dialogar, agora, manifestar-se), organização (estudar, aprender, abrir-se ao novo conhecimento, às novas tecnologias,

doar-se ao coletivo), solidariedade (no sentido de generosidade, alteridade, aceitação das diferenças) e capital social, como se explicitou anteriormente no capítulo 2.

Nesta mesma linha, Oakley e Clayton (2003) destacam que as formas de manifestação do empoderamento surgem de três grandes aspectos: maior confiança na capacidade pessoal, aumento das relações efetivas e ampliação do acesso aos recursos.

### 3.4 Atitudes e percepções dos idosos face às tecnologias digitais

Os idosos expressaram, através das entrevistas, terem atitudes favoráveis face às tecnologias, como se observa no quadro a seguir Sete idosos mencionaram desenvolver a sua proatividade ao usarem as tecnologias, seis contaram que ficam entusiasmados quando usam as tecnologias, cinco mencionaram ter uma atitude ativa e quatro referiram sentir confiança face ao uso de tecnologias. Dois idosos revelaram uma atitude de segurança e superação.

Por outro lado, os idosos referiram também atitudes desfavoráveis quando usam tecnologias, nomeadamente seis deles expressaram reatividade às tecnologias, cinco referiram ter atitudes de insegurança e ter receio ou medo. É relevante indicar que apenas um dos participantes indicou que considera sentir dependência das tecnologias.

<b>Categoria</b>	<b>Subcategoria</b>	<b>Indicadores</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
<b>Atitudes dos idosos face ao uso de tecnologias digitais</b>	Atitudes favoráveis dos idosos face às tecnologias	Ao usar tecnologias sinto-me proativo	7	77,77%
		Ao usar tecnologias sinto-me entusiasmado	6	66,66%
		Ao usar tecnologias sinto-me ativo/a)	5	55,55%
		Ao usar tecnologias sinto-me confiante	4	44,44%
		Ao usar tecnologias sinto que supero as dificuldades	2	22,22%
		Ao usar tecnologias sinto-me seguro/a	2	22,22%
		Ao usar tecnologias sinto-me livre	2	22,22%
		Ao usar tecnologias sinto-me vivo	1	11,11%
		Ao usar tecnologias sinto-me tranquilo	1	11,11%
		Ao usar tecnologias sinto-me reativo/sem iniciativa	6	66,66%
		Ao usar tecnologias sinto-me inseguro/a	5	55,55%
		Ao usar tecnologias sinto receio/medo	5	55,55%

Atitudes desfavoráveis dos idosos face às tecnologias	Ao usar tecnologias sinto-me inibido/a ou intimidado/a	3	33,33%
	Ao usar tecnologias sinto-me incomodado/a	2	22,22%
	Ao usar tecnologias sinto-me nervoso/a ou estressado/a	2	22,22%
	Ao usar tecnologias sinto-me insatisfeito/a	2	22,22%
	Ao usar tecnologias sinto-me desconfiado/a	1	11,11%
	Ao usar tecnologias sinto-me confortável	1	11,11%
	Ao usar tecnologias sinto-me ansioso/a	1	11,11%
	Ao usar tecnologias sinto-me dependente	1	11,11%
Atitudes neutras dos idosos face às tecnologias	Não tentou usar	1	11,11%
	Acha o uso normal/rotineiro	1	11,11%

**Quadro 7.** Atitudes dos idosos face ao uso de tecnologias digitais

Fonte: Elaborado pela autora (2020).

Legenda: F - número de entrevistados a que corresponde cada indicador/resposta.

Com relação às percepções dos idosos (Quadro 7), podemos notar que quatro entrevistados mencionam a diversidade de funções das tecnologias. Todos eles citam a facilidade como aspecto favorável do uso das tecnologias, seguido por cinco que relatam praticidade, proximidade e possibilidades que as tecnologias promovem. Já como aspectos desfavoráveis, seis idosos referem ser alvo de golpes por *hackers* e cinco dizem ser alvo da propagação de *Fake News*.

Quanto ao que é sentido pelos entrevistados, seis dizem se sentir entusiasmados ao utilizar as tecnologias, quatro relatam sentir necessidade das tecnologias, dois participantes se sentem livres, um sente-se vivo e outro sente tranquilidade.

	Funções das TIC	Diversidade de funções (canivete suíço)	4	44,44%
		Acessar banco e pagar contas	1	11,11%
		Encontrar uma localização em qualquer país do mundo	1	11,11%
		Proporcionar conhecimento	1	11,11%
		Realizar sessões síncronas	1	11,11%
	Aspectos favoráveis do uso de tecnologias pelos idosos	Facilidade	9	100%
		Praticidade	5	55,55%
		Proximidade	5	55,55%
		Possibilidade	5	55,55%
		Comodidade	2	22,22%
		Rapidez	1	11,11%
		Distração	1	11,11%

<b>Percepções dos idosos face às tecnologias digitais</b>	Aspectos desfavoráveis do uso de tecnologias pelos idosos	Entretenimento/Diversão	1	11,11%
		Alvo de golpes por hackers	6	66,66%
		Propagação de <i>Fake News</i>	5	55,55%
		Propagação de discurso de ódio/preconceito nas redes sociais	2	22,22%
		Exposição gratuita nas redes sociais	2	22,22%
		Comunicação/relacionamento frio devido distância	2	22,22%
		Uso excessivo das tecnologias (dependência/vício)	2	22,22%
		Custo elevado dos pacotes de Internet	1	11,11%
		Prejudicial à memória	1	11,11%
		Perigo em sites de relacionamento (e.g. pedófilos, assassinos)	1	11,11%
		Limitante ao coibir o contato físico com as pessoas	1	11,11%
		Gasto de tempo gerando improdutividade	1	11,11%
	Sentimentos dos idosos ao utilizarem as tecnologias digitais	Entusiasmo	6	66,66%
		Necessidade das tecnologias	4	44,44%
		Liberdade	2	22,22%
		Vivacidade	1	11,11%
		Tranquilidade	1	11,11%

**Quadro 8.** Percepções dos idosos face às tecnologias digitais

Fonte: Elaborado pela autora (2020).

Legenda: F - número de entrevistados a que corresponde cada indicador/resposta.

Em sua entrevista, a participante AM\_08 mencionou que os jovens manuseiam os aparelhos eletrônicos muito facilmente e sem medo, diferente dos idosos. Exemplo: “[...] *mas aí, quer dizer a evolução veio vindo e facilitando as coisas pra gente, mas mesmo assim, nós de mais idade tem mais dificuldade. Eu vejo as crianças, hoje mexem com uma facilidade no celular, um menino uma criancinha pequena tá lá (tchu tchu tchu), entra na internet (risos) e a gente tem receio. Eu não sei se é medo, que criança não tem medo, né? que vai mexendo e vai abrindo tudo. Quer dizer, pra juventude de hoje tá muito bom, o negócio, né? Agora, pra gente mais idosa...*” [AM\_08]. Neste sentido, Sé (s.d.) afirma que muitos idosos não têm motivação para se inserir no mundo informatizado, às vezes por achar que é um obstáculo, outras por não perceberem a importância da inclusão digital e também por achar que o conhecimento do manuseio de aparelhos eletrônicos é uma tarefa que é mais fácil de ser designada aos jovens.

### 3.5 Dificuldades dos idosos face ao uso de tecnologias digitais e estratégias de superação

Quanto às dificuldades sentidas quando usam tecnologias digitais, quatro idosos disseram ter dificuldade em se manter atualizados e dois citaram a dificuldade em acessar o site ou aplicativo do banco e pagar suas contas. Uma série de outras dificuldades foram relatadas por apenas um dos idosos, como por exemplo: dificuldade em criar conta nas redes sociais, localizar transmissões nas redes sociais, localizar e baixar aplicativos, organizar a área de trabalho no *desktop*, não saber usar a nuvem, dentre outros. Com relação à língua, dois participantes disseram não entender os termos em inglês relacionados às tecnologias. Quanto ao vocabulário, apenas um diz ter dificuldade em compreender palavras relacionadas à tecnologia, mesmo em língua portuguesa. Outro fator indicado foi com relação à memória, citado por uma idosa, ao relatar a dificuldade de recordar *passwords*.

<b>Categoria</b>	<b>Subcategoria</b>	<b>Indicadores</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
<b>Dificuldades relacionadas ao uso de tecnologias digitais pelos idosos</b>	Dificuldades no uso das tecnologias (dispositivos, ferramentas...)	Dificuldade na utilização das redes sociais	6	66,66%
		Não consegue acessar e/ou pagar contas	3	33,33%
		Com o smartphone que trava	1	11,11%
		Ampliar o tamanho da fonte no Smartphone	1	11,11%
		Localizar e/ ou criar um cartão de aniversário	1	11,11%
		Localizar e baixar aplicativos	1	11,11%
		Organizar a área de trabalho (desktop)	1	11,11%
		Não sabe usar a nuvem	1	11,11%
		Localizar instruções/vídeo sobre funcionamento de equipamento	1	11,11%
		Usar comandos no Excel	1	11,11%
		Usar o Youtube	1	11,11%
		Dificuldades ao imprimir arquivos PDF	1	11,11%
		Atender chamada de vídeo no WhatsApp	1	11,11%
		Gerar e imprimir boleto para pagamento de contas	1	11,11%
		Acessar e-mail do Gmail	1	11,11%
	Dificuldades em manter-se atualizado/a	Manter-se atualizado	4	44,44%
	Quanto à	Entender termos em inglês relacionados à	2	22,22%

	língua	tecnologia		
	Quanto ao vocabulário	Compreender palavras relacionadas à tecnologia	1	11,11%
	Em termos de memória	Recordar das <i>passwords</i>	1	11,11%
	Problemas técnicos	Com o smartphone que trava	1	11,11%

*Quadro 9. Dificuldades relacionadas ao uso de tecnologias digitais pelos idosos*

Fonte: Elaborado pela autora (2020).

Legenda: F - número de entrevistados a que corresponde cada indicador/resposta.

Essa última informação relaciona-se com a afirmação de Ska et al. (2009) sobre algumas funções que sofrem declínio nos idosos, como por exemplo, a dificuldade em tratar informações visuais e especiais, memorizar, encontrar a palavra adequada ao contexto de uma frase e executar diversas tarefas simultaneamente.

Quanto às estratégias de superação usadas pelos idosos entrevistados para ultrapassar as dificuldades, como garantia de uso seguro das tecnologias, três idosos dizem desenvolver ações de prevenção para evitar invasão ao seu equipamento e vários outros indicadores surgiram com apenas uma indicação para cada: não acessar links que não sejam seguros, dar atenção à veracidade dos sites (se apresentam ou não cadeado para compras), só se comunicam com pessoas conhecidas, dentre outros.

Também foram perguntados se recorrem à ajuda de outros e, neste sentido, seis disseram buscar pela ajuda de familiares (esposo/esposa, netos, filhos, sobrinhos etc.), seis citaram a ajuda de amigos/colegas, cinco indicaram recorrer a um técnico especialista e quatro declararam recorrer ao Google.

Neste ponto, destacamos as entrevistas MR\_01 quando se refere ao neto: “*Olha... eu aprendi um pouco com o \*\*\*\*\*, meu neto.*” [MR\_01]; assim como AS\_02, quando menciona os sobrinhos que a ensinaram a acessar o Zoom: “*O Zoom também, quem orientou foram vocês [risos]... sabe por que o Zoom eu deixei lá? Aquele dia, você fez um café da tarde, lembra?*” [AS\_02], o participante ZT\_06 quando cita a neta de sete anos de idade, conforme exemplo: “*A minha neta, na época tinha 7 anos e ela disse assim: “Você, o senhor tem Instagram?”, eu disse: “Não”. “Então me dá o seu celular” e ela instalou, com 7 anos.*” [ZT\_06] e a criação de rede social e o entrevistado LA\_07 quando se refere ao neto para auxílio ao Google Maps: “*fui viajar de carro (com o*

neto), minha filha queria saber onde é que eu tava de carro: "Ah, no WhatsApp você faz, pai. "Peraí!", eu pensando: "ué eu tô aqui, tá lá?", "Como é que você fez isso? Peraí, devagar, como é que você faz, eu quero saber", não, ele pôs no meu celular, eu viajei, minha filha sabia quando eu cheguei em casa e me telefonaram. "Oi, você chegou, não esquece disso, daquilo", "Ué? Como é que sabe que a gente chegou em casa, né?" Tá lá, tudo certinho. Eu não sei usar essa ferramenta, não sei o quê 360, tal. É difícil, não? Mas eles não tem paciência de passar pra gente." [LA\_07].

Estes resultados são concordantes com o que nos traz Patrício e Osório (2017), ao sublinharem que esse contato intergeracional se mostrou crucial para a implicação dos idosos na aprendizagem e aquisição de competências digitais.

Quando perguntados sobre a busca por aprendizado, cinco idosos responderam que já fizeram cursos presenciais para saber usar as tecnologias: "Ah, foi na Igreja. [...] Ah ensinaram a... você mandar as mensagens, você entrar..., você anotar os telefones, você mandar mensagem assim gravando pelo microfone, né? Você fala e você manda a mensagem e ela aparece é... como você tem escrito. Mas... Várias coisas." [MR\_01]. Dois mencionaram cursos obrigatórios pelas empresas que trabalhavam: "[...] É... começou a aparecer notebook, pras pessoas da GM que eram analistas, aí foi indo, foi indo, foi indo, até chegar nesse último aí é e, naquela época, você era obrigado a fazer curso, você era obrigado a fazer curso online, porque você tinha que ter uma determinada carga horária de cursos." [AS\_AG\_02]. Dois ainda disseram que aprenderam mexendo, sem necessidade de curso. Alguns outros indicadores, citados por apenas um dos idosos foram: curso online, que aprenderam com parente ou amigo, que fizeram curso de atualização, faculdade ou curso de programa como o Excel.

AS\_02 diz ter feito um curso de atualização profissional: "Mas eu fiz curso sim de computação, enquanto eu trabalhava, que eu dava aula, eu fiz curso nas férias, durante as minhas férias eu fiz curso de computador, só que tudo modificou." [AS\_02].

	Garantir o uso seguro das tecnologias através de	Desenvolver ações de prevenção para evitar invasão	3	33,33%
		Observa segurança do link/ leva num técnico quando preciso	1	11,11%
		Não acessa link que não sejam seguros	1	11,11%
		Atenção à veracidade dos sites/ cadeados ao	1	11,11%



<b>Estratégias de superação das dificuldades relacionadas ao uso de tecnologias digitais pelos idosos</b>	diferentes formas no uso	comprar		
		Só faz compras em sites confiáveis	1	11,11%
		Só se comunica com pessoas conhecidas	1	11,11%
		Usar o smartphone para operações bancárias porque é mais seguro	1	11,11%
	Recorrer à ajuda de outros	Familiares (esposo/esposa, netos, filhos, sobrinhos etc.)	6	66,66%
		Amigos/colégas	6	66,66%
		Técnico especialista	5	55,55%
		Pesquisa no Google	4	44,44%
		Tutoriais no Youtube	2	22,22%
		Funcionário do banco	1	11,11%
	Procurar aprender (em diferentes contextos)	Realizar curso presencial	5	22,22%
		Realizar cursos obrigatórios pela empresa	2	22,22%
		Aprender mexendo, sem curso	2	22,22%
		Realizar curso online	1	11,11%
		Aprender com um parente/amigo	1	11,11%
		Realizar curso para atualização	1	11,11%
		Realizar curso de Graduação na área de tecnologia	1	11,11%
		Realizar curso específico de um programa (Excel)	1	11,11%

*Quadro 10.* Estratégias de superação das dificuldades relacionadas ao uso de tecnologias digitais pelos idosos

Fonte: Elaborado pela autora (2020).

Legenda: F - número de entrevistados a que corresponde cada indicador/resposta.

É importante relacionar o que foi trazido neste ponto com as conclusões de Sales e seus Colegas (2004) sobre como o treinamento e o suporte contínuo auxiliam as pessoas mais velhas a desenvolver habilidades e confiança no uso da tecnologia.

a pessoa idosa é capaz de interagir com o computador e com o meio digital de maneira a ampliar seu horizonte de possibilidades e relações sócio familiares, necessitando, para isso, o suporte de materiais didáticos e estratégias de ensino atrativas, inteligíveis e acessíveis para seu perfil de usuário (Sales et al., 2004, p. 72).

### 3.6 Discussão dos resultados

Considerando o problema que norteou este estudo — “De que modo o desenvolvimento de competências de literacia digital contribui para o empoderamento de idosos?” —, observa-se, de acordo com os resultados obtidos, que os idosos precisam (e querem) aprender novas habilidades relacionadas às tecnologias. Segundo Almêda (2016), dentre tais habilidades, é possível mencionar: a capacidade de buscar, recuperar e avaliar informações na Internet, conversar em um bate-papo, enviar e-mails ou mensagens para parentes, usar caixas eletrônicos e celulares mais modernos.

É possível observar que nem todos os idosos entrevistados usam as tecnologias de forma ampla e esse fato limita o exercício pleno da cidadania. Conforme Eisenberg e Cepik (2002) para que haja o exercício pleno da cidadania é necessário haver inclusão digital, que se relaciona com uma universalização no acesso aos recursos informáticos e ao acesso à Internet em todas as áreas de atividade laboral, social, educativa, política e pessoal. No caso da entrevistada AM\_08, observam-se situações de infoexclusão, conforme excerto: *“Olha, não sei dizer como, né? Porque eu vou ao banco, eu procuro falar com o gerente e o gerente não atende a gente mais, agora é tudo assim online, caixa também, né? Eles preferem que você vá no caixa eletrônico. [...] eles querem que você faça tudo pela internet e essas coisas assim, uma porque lógico, a internet ganha com isso, deve ganhar, porque senão não exigia que tudo tem que ter internet, né? Eu não entendo!”* [AM\_08], uma vez que a maioria dos serviços bancários pode ser realizada pelo site, pelo aplicativo ou mesmo no caixa eletrônico, com todas as consequências que tal privação pode vir a acarretar ao nível da qualidade e do bem-estar pessoal (Gil, 2019).

Com base na análise dos resultados, em concreto a partir do discurso dos entrevistados, foi possível identificar as categorias referidas por Helsper e Enyon (2010) para explicar que a inclusão digital pode ser estabelecida e medida de formas distintas, considerando: o acesso, as habilidades, as percepções individuais, o tipo de atitude e a extensão do uso que se dá às tecnologias. Foi isso que nos propusemos estudar e analisar.

Para Vieira e Santarosa (2009) os idosos procuram por programas de inclusão digital em busca de processos de inclusão social, seja pelo sentimento de pertencimento a uma sociedade na qual o conhecimento da tecnologia pode exercer influência, seja pela maior quantidade e qualidade de contatos que as ferramentas de comunicação

sustentadas pela Internet podem lhes apresentar. Nessa linha, o entrevistado LA\_07 deixou claro que se sente isolado do mundo em alguns momentos e que em determinados grupos de WhatsApp ele retoma algumas atividades de trabalho, o que o faz sentir-se incluído socialmente. Segue o referido trecho da entrevista: *“Primeiro que se eu não usar, eu tô totalmente isolado do mundo. É a mesma coisa de não falar (risos) Porque o senhor fala, né? Porque o senhor usa a voz, né? Então essa é uma primeira razão. Segundo é que oferece um mundo, seja em cultura, em lazer, em leitura, em comunicação...”* [LA\_07].

Podemos observar nas entrevistas AS\_AG\_02 e LA\_07, trechos que mencionam o rompimento da solidão e do isolamento, nas entrevistas AS\_AG\_02 e AM\_08 quando falam do resgate de antigos contatos familiares e na entrevista AL\_05 quando fala da necessidade de falar com a neta que mora em outro país, estreitando assim os laços familiares intergeracionais. Esses excertos vão ao encontro do que Araújo (2017) explica. O autor informa que os ambientes virtuais oferecem aos idosos a possibilidade concreta de rompimento do isolamento social que muitos experimentam, com a diminuição da percepção ou do sentimento de solidão, por meio do relacionamento virtual com as pessoas próximas e distantes, ou pela promoção de novos contatos sociais de amizade. Para os idosos, a Internet e as TIC podem oferecer o resgate de antigas amizades, promover outras novas e estreitar laços familiares intergeracionais.

Outro ponto importante mencionado em algumas entrevistas é sobre a comunicação sem barreiras, tipo de comunicação nas entrevistas MR\_01, AS\_AG\_02, MT\_03, AL\_05, ZT\_06 e LA\_07, quando mencionam contato com familiares que estão em outros países. Exemplo: *“Olha eu não uso muito não. Eu uso mais assim pra falar com meus filhos, né? Que é o \*\*\*\*\* e o \*\*\*\*\* e... e às vezes eu faço também de vídeo com meus irmãos; com o Francisco, que ele mora em Portugal e pra Suíça, que também tenho lá a minha irmã e meus sobrinhos e na Alemanha, que tem minha irmã Lourdes.”* [MR\_01]; *“Aaaii, minha neta tão longe, minha neta mora nos Estados Unidos.*

**Quantos anos ela tem?** *Oito. Então é difícil, mas eu preciso até falar com ela porque quando eu ligo ela está brincando, quando eu ligo ela está dormindo é complicado, mas falamos.”* [AL\_05]. Essa nova forma de comunicar sem limites geográficos e com a opção de se escolher com quem interagir, forneceria às pessoas idosas novas formas de resolver problemas e atender às necessidades sociais com mais espaço de manobra e

capacidade de atuar por conta própria, algo, que no passado, requeria muito mais esforço para ser conseguido (Rainie & Wellman, 2012).

Ao concluir as entrevistas e analisar os dados, ficou claro o fato dos idosos serem capazes de aprender a usar a tecnologia, o que vai ao encontro do pensamento de Dias (2012). O autor aponta o interesse dos idosos para saber usar as tecnologias, desde que saibam de seus benefícios e caso recebam formação e ajuda adequada e aprendam a ler a nova linguagem das tecnologias incorporando-as nas suas práticas sociais.

Quando analisamos as estratégias de superação e o procurar aprender em diferentes contextos, observamos que cinco dos entrevistados mencionaram realizar curso presencial e dois disseram aprender mexendo, sem curso. Isso demonstra que independentemente do contexto de aprendizagem, a maioria dos idosos (sete), demonstrou interesse em aprender a usar as tecnologias.

Nesse sentido, concordamos com Loreto e Ferreira (2014). Os autores concluem que uma alternativa para que a terceira idade se apodere da Internet e de outras tecnologias como celular, caixa eletrônico de bancos, *tablets*, consiste em cursos de informática orientados para sua faixa etária.

Além disso, seis participantes citaram que pedem a ajuda de familiares e amigos para entender o funcionamento e usar as tecnologias digitais. A busca por técnicos especialistas foi citada por cinco dos entrevistados e a pesquisa no Google foi referida por quatro idosos. Isso mostra que as dúvidas que os idosos possuem são geralmente simples e possíveis de serem solucionadas por pessoas ou sites de busca.

Sabe-se que em todo o mundo existe uma tendência em oferecer serviços através da Internet e isso foi observado nos resultados. Nas dificuldades apontadas pelos idosos quanto ao uso das tecnologias, acessar e/ou pagar contas foi mencionado por três dos nove entrevistados, por esse e outros motivos, concordamos com Oliveira et al. (2014) quando ele explica a necessidade de garantir o acesso da população idosa na era digital, para possibilitar a continuidade de seus papéis sociais, do exercício de cidadania, da autonomia, do acesso a uma sociedade complexa e dinâmica, mantendo a mente ativa.

## **CAPÍTULO 4**

### **CONCLUSÕES**

Quando se iniciou a investigação, o problema de pesquisa consistia em estudar de que modo o desenvolvimento de competências de literacia digital contribui para o empoderamento de idosos. Nesse sentido, tínhamos como objetivos: caracterizar o acesso e o uso das tecnologias digitais que é feito por um grupo de idosos; caracterizar a atitude dos idosos face às tecnologias digitais; identificar os motivos que levam os idosos a utilizarem as tecnologias digitais; descrever como os idosos se sentem frente à sociedade digital, e identificar estratégias utilizadas por idosos para lidar com as dificuldades diárias relativas ao uso das tecnologias (à possibilidade de exercerem uma cidadania ativa).

Para tanto, por meio das entrevistas aos participantes constatou-se que as competências digitais, independentemente do domínio, proporcionam ganhos para uma vida autônoma e ativa, e que, ao adquirir competências digitais, os idosos se sentem incluídos digitalmente e demonstram interesse, se mostrando motivados a participar de outras atividades, sejam elas de aprendizagem ou de trabalho, aumentando assim sua independência e melhorando sua autoestima e qualidade de vida. Tal constatação vai ao encontro do pensamento de Goulart (et al., 2013), quando menciona que a vontade de aprender a utilizar o computador é baseada no desejo de continuar aprendendo para não ser excluído da sociedade e do núcleo familiar, superar as dificuldades, melhorar as relações interpessoais e intergeracionais, além de realizar-se pessoalmente e deixar a autoestima positiva.

A pesquisa evidenciou também que a maioria dos idosos entrevistados sente-se integrado socialmente, porém apenas um dos entrevistados mencionou a integração digital como fator benéfico decorrente da utilização das tecnologias. Sendo assim, podemos destacar a inclusão digital como outro ponto importante e que, segundo Helsper (2010), pode ser definida e medida de diferentes formas, porém cinco categorias são fundamentais para um entendimento mais amplo: o acesso, as habilidades, as percepções individuais, o tipo de atitude e a extensão do uso que se dá às tecnologias. Além disso, Silva et al. (2005), entende que a inclusão é uma ação de promoção e posse da cidadania digital, cooperando para uma sociedade mais equitativa, cuja expectativa é o de também promover a inclusão social.

As entrevistas mostraram que o aumento da autonomia e maior felicidade foram fatores benéficos mencionados por cinco dos idosos entrevistados e, nesse sentido, Jantsch et al. (2012), nos esclarece que a inclusão digital tem proporcionado ao idoso um novo olhar e empoderamento de sua percepção frente ao novo mundo que se revela, podendo ser constituída a autonomia necessária para se tornar sujeito de mudanças ao processo de envelhecimento. A partir das novas possibilidades, e por meio da educação, pode passar a se comportar diferentemente da figura do idoso de outras épocas.

Como resultados relativamente aos diferentes domínios de competências TIC, no que se refere ao domínio Comunicação e Interação, nove idosos disseram usar o aplicativo WhatsApp e oito disseram usar as redes sociais para comunicarem e interagirem com os outros. Já no domínio da Informação, sete idosos mencionaram o Google como meio de busca de informações. Neste sentido, vale lembrar que a competência digital é, efetivamente, uma habilidade de alfabetização para o século XXI e, de acordo com Jenkins et al. (2006), trata-se de uma habilidade que permite a participação nas novas comunidades emergentes da sociedade em rede.

Nos resultados obtidos quanto às estratégias de superação das dificuldades relacionadas ao uso de tecnologias digitais, pode-se destacar a realização de cursos presenciais por cinco idosos, o aprender mexendo, sem a necessidade de um curso, mencionado por dois idosos e realizar curso online, citado por um idoso, nos fazem pensar no que foi estudado por Goulart et al. (2013), quando se refere à vontade de aprender. O autor diz que esta vontade de aprender a utilizar o computador é baseada no desejo de continuar aprendendo para não ser excluído tanto da sociedade quanto do núcleo familiar, superar as dificuldades, melhorar as relações interpessoais e intergeracionais, além de realizar-se pessoalmente e deixar a autoestima positiva.

#### **4.1 Implicações do estudo**

Este estudo traz contributos que permitem explorar as políticas de inclusão digital voltadas a este público, visto que neste estudo não foram tratadas diretamente. Outro ponto é a lacuna digital existente nesta faixa etária que apesar de ter sido observada nas entrevistas dos idosos de perfil denominado com dificuldades, foi pouco trabalhada teoricamente.

## 4.2 Limitações do estudo e sugestões para futuros trabalhos

Durante a realização das entrevistas, alguns dos idosos desenvolviam pouco as respostas e mesmo com as perguntas de recurso, no decorrer dos blocos, não foi possível obter mais informações sobre cada assunto. Sendo assim, em alguns momentos, apresentavam-se exemplos para obter respostas de forma mais abrangente e com mais informações.

Outra limitação, ocorrida durante a realização das entrevistas aos idosos, foi devido ao sinal fraco de internet, o que impactou por vezes em duas entrevistas: AS\_AG\_02, realizada no dia 23 de junho de 2020 e MT\_03, realizada no dia 24 de junho de 2020. Ao que tudo indica, o sinal ficou intermitente devido ao aumento de pessoas nas suas residências, na modalidade *home office* durante a pandemia do Covid-19, o que acabou por sobrecarregar o serviço na região da minha residência. Em ambas entrevistas houve oscilação de sinal e por vezes precisei da compreensão dos entrevistados para reiniciar a sessão online e retomar as perguntas as quais estavam respondendo. Também por isso, percebe-se o código A1, A2, referentes à Áudio 1, Áudio 2 nas transcrições.

Levando em consideração o paradigma do envelhecimento ativo, em destaque atualmente, é pertinente refletir sobre a dimensão da aprendizagem e da formação com vista a promover o desenvolvimento da literacia digital voltada para a população idosa, porque esta visa conceder uma maior autonomia, a manutenção das relações familiares e pessoais e também proporciona a inclusão social.

Como sugestão para trabalhos futuros, proponho analisar os diversos contextos de aprendizagem escolhidos pelos idosos, até porque neste estudo cinco entrevistados mencionaram cursos presenciais, dois entrevistados expressaram aprender mexendo, sem curso e apenas um citou a realização de curso online, portanto existe uma gama de possibilidades para tal aprendizado e existe a especificidade de cada contexto e modalidade que pode ser melhor estudada.

Outro ponto importante a ser levado em consideração é o foco na inclusão digital para idosos no Brasil. Para tanto, faz-se necessário o desenvolvimento de outras pesquisas na área, dando destaque ao uso de caixas eletrônicos, smartphones com tela *touch screen* e uso de aplicativos bancários.



Outra sugestão e não menos importante é a de se aprofundar na aprendizagem intergeracional entre idosos e familiares jovens (netos, sobrinhos etc.), pois a relação entre estes é fortalecida e benéfica para ambos, fazendo com que o idoso se sinta mais acolhido, integrado socialmente e aprenda a usar as tecnologias digitais.

## Referências

- Ala-Mutka, K. et al. (2008). *Active Ageing and the potential of ICT for learning*. JRC Scientific and Technical Reports. European Commission.
- Almêda, K. A. (2016). *O envelhecimento humano e a inclusão digital: análise do uso das ferramentas tecnológicas pelos idosos e a importância do desenvolvimento da competência informacional na terceira idade*. Trabalho de Conclusão de Curso (Universidade Federal do Rio Grande do Norte).
- Alvarez, M. (s/d.). *Empoderamento: a visão transpessoal do 'empoderamento' como o primeiro passo para uma mudança de paradigma*. <http://blob.contato.io/machine-files/download-73236-ebook-%20empoderamento-2035869.pdf>
- Alves, R., Pereira, J., Radin, M., & Sperotto, R. (2012). O uso das tecnologias de Informação e Comunicação pela terceira idade. In *II Congresso International TIC e Educação*, pp. 1752–1764.
- Amado, J. (Coord.) (2014). *Manual de investigação qualitativa em educação*. (2a ed.). Imprensa da Universidade de Coimbra. <http://hdl.handle.net/10316.2/35271>
- Araújo, C. L. (2017). *Idosos e cidadania: Um olhar sobre a construção mediada pelas novas tecnologias de informação e comunicação*. (Dissertação de Mestrado, Universidade Federal de Goiás, Goiânia, GO. Brasil). <https://repositorio.bc.ufg.br/tede/handle/tede/7996>
- Araújo, L. F. D., Coutinho, M. D. P. D. L., & Saldanha, A. A. W. (2005). Análise comparativa das representações sociais da velhice entre idosos de instituições geriátricas e grupos de convivência. *Psico*, 36(2), 197–204.
- Araújo, L. F., Coutinho, M. P. L., & Santos, M. F. S. (2006). O idoso nas instituições gerontológicas: um estudo na perspectiva das representações sociais. *Psicologia & Sociedade*, 18(2), 89–98. <https://doi.org/10.1590/S0102-71822006000200012>
- Araújo, V. M. R. H. de (1994). *Sistemas de recuperação da informação: nova abordagem teórico-conceitual*. (Tese de Doutorado em Comunicação e Cultura, Escola de Comunicação da UFRJ, Rio de Janeiro)).
- Ávila, P. (2005). *A literacia dos adultos: Competências-chave na Sociedade do Conhecimento*. (Tese de Doutorado em Sociologia, Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa, Lisboa).
- Azevedo, C. E. F., Oliveira, L. G. L., Gonzalez, R. K., & Abdalla, M. M. (2013). A Estratégia de Triangulação: Objetivos, Possibilidades, Limitações e Proximidades com o Pragmatismo. In: *IV Encontro de Ensino e Pesquisa em Administração e Contabilidade*, 4., 2013. Brasília-DF. <http://docplayer.com.br/7388652-A-estrategia-de-triangulacao-objetivos-possibilidadeslimitacoes-e-proximidades-com-o-pragmatismo.html>

- Bacha, M. L. (2003). *Realismo e Verdade* - temas de Peirce. Legnar.
- Bacha, M. DE L., Strehlau, V. I., & Romano, R. (2006). *Percepção: termo freqüente, usos inconseqüentes em pesquisa?* 30º Encontro da ANPAD. Salvador/ BA. Brasil. [http://www.anpad.org.br/diversos/down\\_zips/10/enanpad2006-mkta-1332.pdf](http://www.anpad.org.br/diversos/down_zips/10/enanpad2006-mkta-1332.pdf).
- Baquero, M. (2001). *Reinventando a sociedade na América Latina: cultura política, gênero, exclusão e capital social*. Conselho Nacional dos Direitos da Mulher.
- Bardin, L. (2016). *Análise de conteúdo*. Edições 70.
- Bawden, D. (2002). Revisión de los conceptos de alfabetización informacional y alfabetización digital. *Anales de documentación*, 5, 361–408.
- Bawden, D. (2008). *Digital Literacy*. SciTopics. [http://web.archive.org/web/20110815032149/http://www.scitopics.com/Digital\\_Literacy.html](http://web.archive.org/web/20110815032149/http://www.scitopics.com/Digital_Literacy.html)
- Becker, M. L. (2009). *Inclusão digital e cidadania: as possibilidades e as ilusões da solução tecnológica*. UEPG.
- Benavente, A., Rosa, A., Costa, A. F., & Ávila, P. (1996). A Literacia em Portugal: resultados de uma pesquisa extensiva e monográfica. *Conselho Nacional de Educação: Fundação Calouste Gulbenkian*. Lisboa, Portugal. <http://www.cnedu.pt/pt/publicacoes/estudos-e-relatorios/outros/799-a-literacia-em-portugal-resultados-de-uma-pesquisa-extensiva-e-monografica>
- Berestein, C. K., & Wajnma, S. (out. 2008). Efeitos da estratégia etária nos gastos com internação no Sistema único de Saúde: uma análise de decomposição para duas áreas metropolitanas brasileiras. *Cadernos de Saúde Pública*, 24(10), 2301–2313.
- Berth, J. (2018). *O que é empoderamento?* Letramento.
- Boulton-Lewis, G., Buys, L., & Lovie-kitchin, J. (2006). Learning and activie aging. *Educational Gerontology*, 32, 271–282.
- Bradley, N., & Poppen, W. (2003). Assistive technology, computers and internet may decrease sense of isolation for homebound elderly and disabled persons. *Technology and Disability*, 15, 19–25.
- Braga, P. M. V. (2001). Envelhecimento, ética e cidadania. In *Neófilo Informativo*, pp. 1–14. <http://www1.jus.com.br/doutrina/texto.asp?id=2389>
- Brasil. *Constituição*. (1988). *Constituição da República Federativa do Brasil*: promulgada em 5 de outubro de 1988. [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm).

- Brasil. Estatuto do Idoso, *Lei n. 10.741*, de 1º de outubro de 2003 (2003). Destinado a regular os direitos assegurados às pessoas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos. Brasília.  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2003/110.741.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/110.741.htm)
- Brasil. Organização Pan-Americana da Saúde. (2005). *Envelhecimento ativo: uma política de saúde*. Tradução Suzana Contijo. Brasília: OPAS.
- Camarano, A. (2004). *Muito além dos 60: os novos idosos brasileiros*. IPEA.  
<http://pfdc.pgr.mpf.mp.br/atuacao-e-conteudos-de-apoio/publicacoes/pessoa-idosa/Livro%20Os%20novos%20Idosos%20Brasileiros%20-%20muito%20alem%20dos%2060.pdf>
- Campedelli, M. A. (2009). *A identidade do velho no mundo contemporâneo*. (Tese de Doutorado em Psicologia Social, PUC/SP).
- Capobianco, L. (2010). *Comunicação e Literacia Digital na Internet: Estudo Etnográfico e Análise Exploratória de Dados do Programa de Inclusão Digital AcessaSP – PONLINE*. (Dissertação de Mestrado, Universidade de São Paulo, Escola de Comunicação e Artes, São Paulo).  
<https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27154/tde-16062010-110410/publico/LITERACIADIGITALECOMUNICACAO.pdf>
- Cardoso, D., Espanha, R., & Gonçalves, A. (2007). *A internet em Portugal* (2003-2007). CIES-ISCTE/ Obercom/ Fundação Portugal Telecom. [e-book].  
<https://arquivo.pt/wayback/20170831104506/http://www.unic.pt/images/stories/publicacoes2/Sociedade%20em%20Rede.pdf>
- Carolino, J. A., Soares, M. de L., & Cândido, G. A. (2011). Envelhecimento e cidadania: possibilidades de convivência no mundo contemporâneo. *Qualitas Revista Eletrônica*, 1(1), 1–11.  
<http://revista.uepb.edu.br/index.php/qualitas/article/viewFile/1182/597>
- Carpentier Reifova, I., & Fiserová, S. (2012). Ageing on-line in risk society: elderly people managing the new risks via new media in the context of decreasing ontological security. *Cyberpsychology: Journal of Psychosocial Research on Cyberspace*, 6(2). <https://doi.org/10.5817/CP2012-2-5>
- Carvalho, R. N. S. de, & Ishitani, L. (2013). Fatores motivacionais para desenvolvimento de mobile serious games com foco no público da terceira idade: uma revisão de literatura. *ETD – Educação Temática Digital*, 15(1), 16–32.  
<http://doi.org/10.20396/etd.v15i1.1292>
- Carvalho, S. R. (Jul-Ago 2004). Os múltiplos sentidos da categoria “empowerment” o projeto de Promoção à Saúde. *Cad. Saúde Pública*. 20(4), 1088–1095.
- Cazeloto, E. (2008). *Inclusão digital: uma visão crítica*. Editora Senac São Paulo.

- Cerveró, A. C., & Simeão, E. (Coords.). (2011). *Alfabetização informacional e inclusão digital: modelo de infoinclusão social*. Thesaurus.
- Chatfield, T. (2012). *Como viver na era digital*. (B. Fiuza, Trad.). Editora Objetiva.
- Chauí, M. (1984). *Cultura e democracia*. Editora Moderna.
- Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2007). *Research methods in education* (6st ed.). Routledge.
- Colombo, F., Aroldi, P., & Carlo, S. (2014). Stay Tuned: The Role of ICTs in Elderly Life. In: *Active Ageing and Healthy Living*, G. Riva, & P. A. Marsan (Eds.).
- Comitê Gestor da Internet no Brasil – CGI.br. (2014). *TIC Centros públicos de acesso 2013. Pesquisa sobre o uso dos telecentros no Brasil*. A. F. Barbosa (Coord.). São Paulo, SP: CGI.br. <https://www.cetic.br/media/docs/publicacoes/2/tic-centros-publicos-de-acesso-2013.pdf>
- Compton, D. M., Burkett, W. H., & Burkett, G. G. (2002). The prediction of perceived level of computer knowledge: The role of participant characteristics and aversion toward computers. *Informing Science*, 5(4), 219–224.
- Costa, A. A. da. (2007). Cidadania e direitos humanos no marco do constitucionalismo. In M. M. da Costa, *Direito, cidadania e políticas públicas II*. Imprensa Livre.
- Costa, F. A., Cruz, E., Viana, J., & Pereira, C. (abr. 2016). Digital Literacy of Adults – Education needs for the full exercise of citizenship. [https://www.researchgate.net/publication/301914545\\_Digital\\_literacy\\_of\\_adults\\_education\\_needs\\_for\\_the\\_full\\_exercise\\_of\\_citizenship](https://www.researchgate.net/publication/301914545_Digital_literacy_of_adults_education_needs_for_the_full_exercise_of_citizenship)
- Cotten, S. R., Anderson, W. A., & McCullough, B. M. (2013). Impact of Internet Use on Loneliness and Contact with Others Among Olders Adults: Cross-Sectional Analysis. *Journal of Medical Internet Research*, 15(2), 39–56.
- Coutinho, C. N. (1997). Notas sobre cidadania e modernidade. *Praia Vermelha*. V. 1, nº 1, 1º Sem., Rio de Janeiro: ESS/EFRJ, pp. 145–166.
- Couto, M. E. S. (2012). Alfabetização e letramento digital. *Estudos IAT*, 2(1), 45–62.
- Creswell, J. W. (2007). *Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto*. 2a. ed. Artmed.
- Creswell, J. W., & Miller, D. L. (2000). Determining validity in qualitative inquiry. *Theory into Practice*, 39(3), 124–130.
- Covre, M. de L. M. (1993). *O que é cidadania*. 2a. ed. Brasiliense.

- cunha, M. B. da, & Giordan, M. (maio 2012). As percepções na Teoria Sociocultural de Vigotski: uma análise na escola. *ALEXANDRIA Revista de Educação em Ciências e Tecnologia*, 5(1), 113–125.  
<https://periodicos.ufsc.br/index.php/alexandria/article/view/37700>
- Da Cunha, G. L. (2011). Mecanismos biológicos do envelhecimento. In: E. V. Freitas et al. *Tratado de geriatria e gerontologia* (3a. ed., Cap. 2, pp. 14–33). Guanabara Koogan.
- Dallari, D. (s.d.). *Direitos e deveres da cidadania*.  
[http://www.dhnet.org.br/direitos/sos/textos/oque\\_e\\_cidadania.html](http://www.dhnet.org.br/direitos/sos/textos/oque_e_cidadania.html)
- Debert, G. G. (jul./dez. 2010). A dissolução da vida adulta e a juventude como valor. *Horizontes Antropológicos*, 16(34) 49–70.
- Dezan, S. Z. (2015). O envelhecimento na contemporaneidade: reflexões sobre o cuidado em uma Instituição de Longa Permanência para Idosos. *Revista de Psicologia da UNESP*, 14(2), 28–42.  
[http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1984-90442015000200004&lng=pt&nrm=iso](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1984-90442015000200004&lng=pt&nrm=iso)
- Dias, I. (2012). O uso das Tecnologias Digitais entre os seniores: motivações e interesses. *Sociologia, Problemas e Práticas*, (68), 51–77.  
<https://doi.org/10.7458/SPP201268693>
- Doll, J., Pasqualotti, A., & Barone, A. C. D. (2007). As tecnologias de informação e comunicação na vida de idosos com sintomas de depressão: significado, experiências e relacionamentos, *Novas Tecnologias na Educação*, 5(2), 1–8.
- Durston, J. (2000). *Qué es el capital social comunitário?* (Série Políticas Sociales) CEPAL.
- Educa (2014). Nunca é Tarde para Aprender. Inclusão digital para idosos: Projetos diminuem distância para a tecnologia. <http://www.oieduca.com.br/artigos/nunca-e-tarde-para-aprender/inclusao-digital-para-idosos.html>
- Eisenberg, J., & Cepik, M. (Orgs). (2002). *Internet e política: teoria e prática da democracia eletrônica*. UFMG.
- Erstad, O. (2010). Educating the Digital Generation. *Nordic Journal of Digital Literacy*, 5(1), 56–70. <https://www.idunn.no/dk/2010/01/art05>
- Esteve, J. (2004). *A terceira Revolução Educacional: a educação na sociedade do conhecimento*. Moderna.
- Esteves, M. (2006). Análise de conteúdo. In J. Á. Lima, & J. A. Pacheco (Orgs.), *Fazer Investigação* (pp. 105–126). Porto Editora.

- Faleiros, V. de P. (2006). *Inclusão social e cidadania*. Texto referente à palestra proferida na ICSW32, em Brasília, em 17 de julho.
- Faleiros, V. de P. (2007). Cidadania: os idosos e a garantia dos seus direitos. In A. E. Neri (Org.), *Idosos no Brasil: vivências, desafios e experiências na terceira idade* (pp. 153–167). Fundação Perseu Abramo, Edições SESC-SP.
- Farah, R. M. et al. (2009). Novas Tecnologias no Envelhecimento. *Revista Kairós Gerontologia*, Caderno Temático 5, 12, 128–172.
- Ferreira, A. J. et al. (Org.). (2008). *Inclusão digital de idosos: a descoberta de um novo mundo* (p.39–48). EDIPUCRS.
- Ferreira, M. A. S., & Alves, V. P. (2011). Representação social do idoso do Distrito Federal e sua inserção social no mundo contemporâneo a partir da Internet. *Rev. Bras. Geriatria e Gerontologia*, 14(4), 699–712. <https://doi.org/10.1590/S1809-98232011000400009>
- Freire, P. (1996). *Pedagogia da autonomia: saberes necessários à prática educativa*. Paz e Terra.
- Freitas, M. S. (2010). Letramento digital e formação de professores. *Educação em Revista*, 26(3), 335–352. <https://doi.org/10.1590/S0102-46982010000300017>
- Fundação SEADE – Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados. Indicadores do Estado de São Paulo.
- Fundação SEADE – Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados. Projeção da população por faixas etárias quinquenais, em 1º de julho. Município de São Paulo – 2020. <https://produtos.seade.gov.br/produtos/projpop/index.php>
- Gandra, T. K. (2012). *Inclusão digital na Terceira Idade: um estudo de usuários sob a perspectiva fenomenológica*. (Dissertação de Mestrado, Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte). <https://repositorio.ufmg.br/handle/1843/ECID-8XLKLJ>
- Gil, A. C. (2008). *Métodos e técnicas de pesquisa social* (6a ed.). Atlas.
- Gil, H. (2015). A inclusão digital como “passaporte” para uma mais adequada inclusão social dos cidadãos mais idosos. In A. Pasqualotti, H. Gil, & F. Amaro (Orgs.), *Tecnologias de informação no processo de envelhecimento humano* (pp.14–34). Universidade de Passo Fundo. [http://editora.upf.br/images/ebook/tecnologias\\_de\\_informacao.pdf](http://editora.upf.br/images/ebook/tecnologias_de_informacao.pdf)
- Gil, H. (2018). Cidadania digital: Uma nova condição para a inclusão social dos adultos mais idosos?!.... In *Ageing Congress 2018-Congresso Internacional sobre Envelhecimento*, Coimbra, 27–29 de maio: atas. ANGES. p. 278–294. <https://repositorio.ipcb.pt/handle/10400.11/6110>



- Gil, H. (mar. 2019). A literacia digital e as competências digitais para a infoinclusão: por uma inclusão digital e social dos mais idosos. Instituto Politécnico de Castelo Branco. *Revista de Educação a Distância e Elearning*, 2(1), 79–96.  
<https://doi.org/10.34627/vol2iss1pp79-96>
- Gilster, P. (1997). *Digital literacy*. John Wiley.
- Godinho, F. A. F. B. (2010). *Uma nova abordagem para a formação de engenharia de reabilitação em Portugal*. Vila Real. (Tese Doutorado, Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro, Engenharia Eletrotécnica e de Computadores).
- Godoi, C. J. (2009). *Celular: representações das desigualdades na mobilidade*. (Dissertação de Mestrado, Programa de Pós-Graduação em Ciências da Comunicação, Universidade de São Paulo, São Paulo, SP).  
<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27153/tde-10112010-112238/pt-br.php>
- Goldberg, E. (2009). *The new executive brain: frontal lobes in a complex world*. Oxford University Press.
- Goldman, S. N. (2007). Velhice e exclusão digital: uma “nova questão social”? In: *Jornada Internacional de Políticas Públicas*, 3, São Luis. Anais... São Luis, pp. 1–11.
- Grassi, C. pp. 145–156. Amsterdam: IOS Press BV. doi:10.3233/978-1-61499-425-1-145. <http://ebooks.iospress.nl/publication/37288>
- González, A., Ramírez, M. P., & Viadel, V. (2012). Attitudes of the elderly toward information and communications technologies. *Educational Gerontology*, 38(9), 585–94. <https://doi.org/10.1080/03601277.2011.595314>
- Goulart, D. (2007). *Inclusão Digital na Terceira Idade: a virtualidade como objeto e reencantamento da aprendizagem*. (Dissertação de Mestrado, Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre).
- Goulart, D., Ferreira, A. J., Mosquera, J. J. M., & Stobäus, C. D. (2013). *Inclusão Digital na adultez tardia e o reencantamento da aprendizagem*, 18(1), 137–152. <https://seer.ufrgs.br/RevEnvelhecer/article/view/20995>
- Gràcia, J. V. (2006). La alfabetización informacional: una alfabetización pendiente em la era digital. In A. Miranda, & E. Simeão (Orgs.). *Alfabetização digital e acesso ao conhecimento* (pp. 69–77). Ed. Universidade de Brasília, Departamento da Ciência da Informação e Documentação.  
[https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2117/1777/vives\\_alfabetizacioninformacional.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2117/1777/vives_alfabetizacioninformacional.pdf?sequence=1&isAllowed=y)



- Granovetter, M. (1985). *Economic action and the social structure: the problem of embeddedness*. University of Chicago Press <https://www.journals.uchicago.edu/doi/pdfplus/10.1086/228311>
- Guerra, A. C. L. C., & Caldas, C. P. (set. 2010). Dificuldades e recompensas no processo de envelhecimento: a percepção do sujeito idoso. *Ciência e Saúde Coletiva*, 15(6), 2931–2940. <https://doi.org/10.1590/S1413-81232010000600031>
- Haan, J. de, & Husysmans, F. (2001). *Verwerving van digitale vaardigheden*, onderzoeksvootel. SCP.
- Harada, R. (2011). *Tecnologia e Inclusão Social*. <https://ideiasustentavel.com.br/tecnologia-aponta-caminhos-para-engajamento-e-inclusao-social/>
- Hazzlewood, J. (2000). Third age learners and new technology: Issues affecting use and access. *University of Tasmania: Faculty of Education*.
- Helsper, E., & Enyon, R. (2010). Digital natives: where is the evidence? *British Educational Research Journal*, 36(3), 503–520. <https://doi.org/10.1080/01411920902989227>
- Henriques, S. (2011). Educação social, literacia digital e cidadania: contributos metodológicos, *RAE - Revista Animação e Educação*, 13.
- Higgs, P., & Gilleard, C. (2015). *Rethinking Old Age*. Palgrave Macmillan.
- Horrigan, J. B. (2014). *Closing Online Access Gaps for Older Adults*. <http://twcresearchprogram.com>
- Houaiss, A. (2002). *Dicionário Eletrônico Houaiss da Língua Portuguesa*. São Paulo, Objetiva. CD-ROM.
- IBGE. (2007). *Pesquisa nacional por amostra de domicílios: PNAD*. IBGE. Suplemento sobre educação profissional e aspectos complementares da educação de jovens e adultos.
- IBGE. (2013). *Acesso à internet e à televisão e posse de telefone móvel celular para uso pessoal*. <https://biblioteca.ibge.gov.br/index.php/biblioteca-catalogo?view=detalhes&id=293374>
- IBGE. (2019). *Projeção da população do Brasil e das Unidades da Federação*. [https://www.ibge.gov.br/apps/populacao/projecao/index.html?utm\\_source=portal&utm\\_medium=popclock&utm\\_campaign=novo\\_popclock](https://www.ibge.gov.br/apps/populacao/projecao/index.html?utm_source=portal&utm_medium=popclock&utm_campaign=novo_popclock)
- IBGE (2020). *Projeção da população do Brasil e das Unidades da Federação*. <https://www.ibge.gov.br/apps/populacao/projecao/>

- Independent Age. (2010). *Older People, Technology and Community*. London.
- Janesick, V. J. (1998). A dança do projeto de pesquisa qualitativa: metáfora, metodolatria e significado. In: Denzin, N. K. e Lincoln, Y. S., *Strategies of Qualitative Inquiry*. SAGE.
- Jantsch, A., Machado, L. R., Behar, P. A., & Lima, J. V. (2012). As Redes Sociais e a Qualidade de Vida: os idosos na era digital. *IEEE-RITA*, 7(4), 173–179. <http://rita.det.uvigo.es/201211/uploads/IEEE-RITA.2012.V7.N4.A2.pdf>.
- Jenkins, H., Clinton, K., Purushotma, R., Robinson, A. J., & Weigel, M. (2006). *Confronting the Challenges of Participatory Culture: Media Education for the 21 st Century*. The John D and Catherine T MacArthur Foundation. <https://eric.ed.gov/?id=ED536086>
- Jones-Kavalier, B., & Flannigan, S. (2008). Connecting the digital dots: literacy of the 21st Century. *Teacher librarian*, 35(3)13–16. <http://teacherlibrarian.com>
- Justo, J. S., Rozendo, A. da S., & Correa, M. R. (julho, 2010). O idosos como protagonista social. *Revista A Terceira Idade*, 21(48), SESC São Paulo.
- Kachar, V. (2003). *Terceira idade & Informática: aprender revelando potencialidades*. Cortez.
- Karpati, A. (2011). *Digital Literacy in Education*. Moscow: UNESCO Institute dos Information Technologies in Education. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000214485>
- Ketele, J-M. De, & Roegiers, X. (1999). Metodologia da recolha de dados. Instituto Piaget.
- Kleba, ME. (2000). *A participação social na construção do Sistema único de Saúde enquanto processo de empowerment*. ABRASCO.
- Lamarca, D. S. F., Viera, S. C., Pires, L. F., & Lourenzani, A. E. S. B. (2015). Tecnologia e sociedade: a inclusão digital das TIC no projeto de extensão Universidade Aberta à Terceira Idade (UNATI). *Raízes e Rumo*, 3(2). <http://www.seer.unirio.br/index.php/raizeserumos/article/view/5383>
- Lankshear, C., & Knobel, M. (2015). Digital Literacy and Digital Literacies: Policy, Pedagogy and Research Considerations for Education. *Nordic Journal of Digital Literacy*, 4, 8–20. [https://www.idunn.no/dk/2006/01/digital\\_literacy\\_and\\_digital\\_literacies\\_-\\_policy\\_pedagogy\\_and\\_research\\_cons](https://www.idunn.no/dk/2006/01/digital_literacy_and_digital_literacies_-_policy_pedagogy_and_research_cons)
- Lankshear, C., & Snyder, I. (2001). *New literacies*. Open University.

- Lara, P. J. (2010). *Os Desafios da Educação de Jovens e Adultos na Sociedade da Informação*. [http://need.unemat.br/4\\_forum/artigos/pedro.pdf](http://need.unemat.br/4_forum/artigos/pedro.pdf)
- Lazarte, L. (2000). Ecologia cognitiva na sociedade da informação. *Ciência da informação*, 29(2), 43–51.
- Leão, A. (2006). Compreendendo a atmosfera de relacionamento sob a ótica da fenomenologia da percepção: um estudo de caso de um relacionamento diádico. In Encontro de Marketing da Anpad., *Anais do II EMA*, [http://www.anpad.org.br/ema2006\\_trabs\\_apres\\_e\\_frame.html](http://www.anpad.org.br/ema2006_trabs_apres_e_frame.html)
- Levy, P. (1999). *Cibercultura*. Editora 34.
- Lima, L. P. (2006). Atitudes: estrutura e mudança. In J. Vala, & M. B. Monteiro, *Psicologia Social* (7a ed. pp.187–225). Fundação Calouste Gulbenkian.
- Lima, S. de C., & Almeida, L. V. de O. S. (2015). Letramento Digital de Idoso no Contexto da EJA em Mossoró-RN. *Tear: Revista de Educação Ciência e Tecnologia*, 4(1) <https://periodicos.ifrs.edu.br/index.php/tear/article/view/1902>
- Lima, I. T. S., Nogueira, S. S. Q., & Burgos, T. L. (2008). Inclusão do idoso no mundo digital: realidade mossoroense e cenário brasileiro. In XXXI Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação, Natal, 2 a 6 de setembro.
- Loos, E., & Bergstrom, J. R. (2014). Older Adults. In Romano Bergstrom e J.S. Schall (Eds.), *Eye Tracking in User Experience Design* (pp. 313–329). Elsevier.
- Loreto, E. S. G., & Ferreira, G. M. S. (2014). Desafios e possibilidades para Inclusão Digital da Terceira Idade. Universidade Estácio de Sá, UNESA, Brasil. *Revista Eletrônica de Educação*, 8(2), 120–137. <http://www.reveduc.ufscar.br/index.php/reveduc/article/view/736>
- Luna-García, H., Mendoza-González, R., & Álvarez-Rodríguez, F. J. (2015). Patrones de diseño para mejorar la accesibilidad y uso de aplicaciones sociales para adultos mayores. *Comunicar*, 23(45), 85–94. <http://eprints.rclis.org/25449/2/c4509es.pdf>
- Maciel, P. C. da S., Pessin, G., & Tenório, L. C. (2012). Terceira idade e novas tecnologias: uma relação de possibilidades e desafios. In Congresso Internacional Interdisciplinar em Sociais e Humanidades. 1, Niterói, RJ. *Anais...* Niterói, RJ. <http://www.aninter.com.br/ANAISScompleto.pdf>
- Marconi, M. de A., & Lakatos E. M. (2003). Fundamentos de metodologia científica. 5a ed. Atlas.
- Martin, A. (2005). DigEuLit – a European Framework for Digital Literacy: a Progress Report, *JeLit*, 2(2). <http://www.jelit.org/65/>

- Martin, A. (2006). *Digital literacy needed in na “e-permeated” world – progress report of DigEuLit Project*. European Commission.  
<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.11120/ital.2006.05040249>
- Martini, R. (2005). Inclusão digital & inclusão social. *Revista Inclusão Social*, 1(1), 18–26. [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0104-65782010000100010](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-65782010000100010)
- Massensini, R. L. (abr./2011). Inclusão digital: sob a ótica da cidadania plena. *DataGramaZero – Revista de Ciência da Informação*, 12(2), Artigo 06.  
[https://www.academia.edu/7975305/Inclusao\\_digital\\_sob\\_a\\_otica\\_da\\_cidadania\\_plena\\_-\\_Rog%C3%A9rio\\_Lu%C3%ADs\\_Massensini](https://www.academia.edu/7975305/Inclusao_digital_sob_a_otica_da_cidadania_plena_-_Rog%C3%A9rio_Lu%C3%ADs_Massensini)
- Medina, J. (2005). Brecha e inclusion digital em Chile: los desafios de una nueva alfabetización. *Comunicar*, 24, 77–84.
- Mitzner, T. L., Boron, J. B., Fausset, C. B., Adams, A. E., Charness, N., Czaja, S. J., Dijkstra, K., Fisk, A. D., Rogers, W. A., & Sharit, J. (2010). Older adults talk technology: technology usage and attitudes. *Comput Human Behav*, 26(6), 1710–1721 <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2956433/>
- Monteiro, A. P., & Manzini, E. J. (2008). Mudanças nas concepções do professor do ensino fundamental em relação à inclusão após a entrada de alunos com deficiência em sua classe. *Revista Brasileira de Educação Especial*, 14(1), 35–52.
- Moreira, M. R., Santos, C. E. S., Couto, E. S., Teixeira, J. R. B., & Souza, R. M. M. M. (2013). Qualidade de vida, saúde e política pública de idosos no Brasil: uma reflexão teórica. *Revista Kairós Gerontologia*, 16(2), 27–38.
- Morgado, I. S., & Rosas, A. (Org.). (2010). *Cidadania digital*. Labcom.
- Motta, L. B., & Aguiar, A. C. (2007). Novas competências profissionais em saúde e o envelhecimento populacional brasileiro: integralidade, interdisciplinaridade e intersetorialidade. *Ciência e Saúde Coletiva*, 12(2), 363–372.
- Mourão-Júnior, C. A., & Melo, L. B. R. (2011). Integração de três conceitos: função executiva, memória de trabalho e aprendizado. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 27(3), 309–314.
- Müller, D. (2012). *O Envelhecimento e a Inclusão Digital de Idosos*. (Monografia de Graduação, Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul, Santa Rosa). <http://bibliodigital.unijui.edu.br:8080/xmlui/handle/123456789/2052>
- Neri, A. L. (2001). O fruto dá sementes: processos de amadurecimento e envelhecimento. In A. L. Neri (Org.). *Maturidade e velhice: trajetórias individuais e socioculturais* (pp. 11–52). Papirus.

- Neri, A. L. (2006). Teorias psicológicas do envelhecimento: percurso histórico e teorias atuais. In E. V. Freitas et al. *Tratado de Geriatria e Gerontologia* (2a ed.). Guanabara Koogan.
- Neri, A. L. (Org). (2008). *Idosos no Brasil: vivências, desafios e expectativas na terceira idade* (3a ed.). Alínea.
- Neugarten, B. L. (1996). *The Meanings of Age: Selected Papers of Bernice L. Neugarten*. University of Chicago Press.
- Nimrod, G. (2014). The Benefits of and Constraints to Participation in Senior. Online Communities. *Leisure Studies*, 33(3), 247–266. 10.1080/02614367.2012.697697.
- Oakley, P., & Clayton, A. (2003). *Monitoramento e avaliação do empoderamento*. 2a ed. INTRAC. <https://www.polis.org.br/uploads/928/928.pdf>.
- Oliveira, A. O., & Mourão-Júnior, C. A. (2013). Estudo teórico sobre percepção na filosofia e nas neurociências. *Revista Neuropsicologia Latinoamericana*, 5(1), 41–53. [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2075-94792013000200005](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2075-94792013000200005)
- Oliveira, L. C. et al. (2014). Assistente de Comunicação Alternativa Móvel. 3º *Seminário Nacional de Inclusão Digital*. [http://senid.upf.br/2014/wp-content/uploads/2014/Artigos\\_Completos\\_1920/123657.pdf](http://senid.upf.br/2014/wp-content/uploads/2014/Artigos_Completos_1920/123657.pdf)
- Oliveira, J. E. S. (2017). *Gestão da informação e inclusão digital para a terceira idade: proposta de portal web*. 2017. (Trabalho de Conclusão de Curso, Universidade Federal do Paraná, Curitiba).
- Oppernauer, C. (2009). Motivation and needs for technology use in old age. *Gerontechnology*, 8(2), 82–87. <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.461.4811&rep=rep1&type=pdf>. 10.4017/gt.2009.08.02.006.00
- Organização Mundial Da Saúde – OMS (2015). *Relatório Mundial de envelhecimento e saúde*. Genebra: OMS. <https://sbgg.org.br/wp-content/uploads/2015/10/OMS-ENVELHECIMENTO-2015-port.pdf>
- Pacievitch, T. (2012). *Educação Física, Inclusão e Tecnologia*. <http://educacaofisinctec.blogspot.com/2012/04/?m=0>
- Papaléo Netto, M. (2011). O estudo da velhice: Histórico, definição do campo e termos básicos. In E. V. Freitas et al. *Tratado de geriatria e gerontologia* (3a ed. Cap. 1, pp. 04–13). Guanabara Koogan.
- Pardal, L., & Lopes, E. S. (2011). *Métodos e técnicas de Investigação Social*. Areal Editores.

- Parente, M. A. De M. P., & Wagner, G. P. (2006). Teorias abrangentes sobre o envelhecimento cognitivo. In M. A. de M. P. Parente et al.. *Cognição e Envelhecimento* (pp. 31–45). Artmed.
- Páscoa, G. M. G., & Gil, H. M. P. T. (jul./set. 2017). Envelhecimento e competências digitais: um estudo em populações 50+. *Revista Kairós Gerontologia*, 20(3), 31–56. <https://revistas.pucsp.br/index.php/kairos/article/view/35660>
- Passarelli, B., Francisco, R., & Junqueira, A. (2011). Idosos e Internet: Uma abordagem sobre inclusão digital a partir do conceito de literacia informacional. *Atas do XXXIV Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação*: Brasil: Recife. [http://www2.ufscar.br/documentos/12164\\_intercom2011\\_literaciasemergentesidosos.pdf](http://www2.ufscar.br/documentos/12164_intercom2011_literaciasemergentesidosos.pdf)
- Passerino, L. M., & Pasqualotti, P. R. (2006). A inclusão digital como prática social: uma visão sócio-histórica da apropriação tecnológica em idosos. In M. R. Portella, A. Pasqualotti, & M. Gaglietti (Orgs.), *Envelhecimento Humano: Saberes e Fazeres* (pp. 246–260). Universidade de Passo Fundo.
- Patrício, M. R. V. (jul. 2014). *Aprendizagem Intergeracional com Tecnologias de Informação e Comunicação*. (Tese de Doutorado em Ciências da Educação Especialidade em Tecnologia Educativa, Instituto de Educação da Universidade do Minho). <http://repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/35420>.
- Patrício, M. R., & Osório, A. (2017). Literacia digital intergeracional: desafios e oportunidades para a educação ao longo da vida. *Eduser: Revista de Educação*, 9(1), 1–12. <https://www.eduser.ipb.pt/index.php/eduser/article/view/95>
- Paulozzo, M. D. (2015). *Experiência com Informática para pessoas da Terceira Idade*. (Trabalho de conclusão de curso, Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”, Instituto de Biociência, Rio Claro). <https://repositorio.unesp.br/handle/11449/128233>
- Peirce, C. S. (1931-1958). *The collected papers of Charles Sanders Peirce. Eletronic edition*. [https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/285778/mod\\_resource/content/1/The%20Collected%20Papers%20of%20Charles%20Sanders%20Peirce%20%282904s%29.pdf](https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/285778/mod_resource/content/1/The%20Collected%20Papers%20of%20Charles%20Sanders%20Peirce%20%282904s%29.pdf)
- Penna, A. G. (1997). *Percepção e realidade: introdução ao estudo da atividade perceptiva*. Imago.
- Peixoto, C. E., & Clavairolle, F. (2005). *Envelhecimento, políticas sociais e novas tecnologias*. Editora FGV.
- Pereira, C., & Neves, R. (mar. 2011a). Os idosos e as TIC: Competências de Comunicação e Qualidade de Vida. *Revista Kairós Gerontologia*, 14(1), 5–26. <https://revistas.pucsp.br/index.php/kairos/article/view/7099>

- Pereira, C., & Neves, R. (2011b). Os idosos na aquisição de competências TIC. *Educação, Formação & Tecnologias*, 4(2), 15–24.  
<https://eft.educam.pt/index.php/eft/article/viewFile/251/142>
- Pérez Tornero, J. M. (2003). Comprender la alfabetización digital. Informe final EAC/76/03. In. *Máster en Comunicación, Educación y Cultura*. Barcelona, UAB.
- Pessoa, S. C., Vieira, D. De A., & Cavalcanti, F. I. D. (s.d.) A Internet: um espaço de sociabilidades para a terceira idade. Artigo III. *Revista Gaúcha de Enfermagem*.
- Petersen, D. A. W., Kalempa, V. C., & Pykosz, L. C. (2013). Envelhecimento e inclusão digital. Extensio UFSC: *Revista Eletrônica de Extensão*, 10(5), 15–27.
- Pinheiro, C. (5 de junho de 2019). Os 8 pilares da Literacia Digital. *Linha de leitura*.  
<https://linhadeleitura.wordpress.com/2019/06/05/os-8-pilares-da-literacia-digital/>
- Pochmann, M. (2004). *O Desafio da Inclusão Social no Brasil*. Brasil.
- Porto, C. F., & Rezende, E. C. (2016). Terceira idade, design universal e aging-in-place. *Revista Estudos em Design*.
- Prefeitura de São Paulo. *Retrato da pessoa idosa na cidade de São Paulo*. Informes Urbanos. Nº 37 – Março 2019.  
[https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/Informes\\_Urbano/IU\\_I\\_doso\\_2019\\_REV\\_Final.pdf](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/Informes_Urbano/IU_I_doso_2019_REV_Final.pdf)
- Rainie, L., & Wellman, B. (2012). *Networked: The New Social Operating System*, MIT Press.
- Raymundo, T. M. (2013). *Aceitação de tecnologias por idosos*. (Dissertação de Mestrado, Curso de Bioengenharia, Universidade de São Paulo, São Carlos).  
<https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/82/82131/tde-27062013-145322/pt-br.php>
- Regert, R. M., & Rocha, C. R. (2014). Direito, cidadania e políticas públicas: velhice bem-sucedida. *Seminário Internacional de Demandas Sociais e Políticas Públicas na Sociedade Contemporânea*, 11.
- Reis, A. A. (2012). *O impacto sociocultural do uso da internet em um grupo de pessoas idosas*. (Dissertação de Mestrado em Gerontologia, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo).  
<https://tede2.pucsp.br/handle/handle/12418>
- Rocha, R. G. O. (2013). *Uso de Tablets como ferramenta facilitadora em projetos de inclusão digital de idosos*. (Dissertação de Mestrado, Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”, Faculdade de Arquitetura, Artes e Comunicação, Bauru). <https://repositorio.unesp.br/handle/11449/89755>



- Rodrigues, A., Assmar, E. M. L., & Jablonski, B. (2007). Atitudes: conceito, formação e mudança. In A. Rodrigues, E. M. L. Assmar, & B. Jablonski *Psicologia Social* (2a ed. pp. 97–146). Vozes.
- Rojo, R. (2009). *Letramentos múltiplos, escola e inclusão social*. Parábola Editorial.
- Romano, J. O., & Antunes, M. (Orgs). (2002). *Empoderamento e direitos no combate à pobreza*. Actionaid. <https://docplayer.com.br/6580929-Empoderamento-e-direitos-no-combate-a-pobreza.html>
- Sá, J. L. M., (2004). Educação e Envelhecimento. In: Py, L., Pacheco, J. L., Sá, J.L.M., Goldman, S.N. *Tempo de Envelhecer: percursos e dimensões psicossociais*. Rio de Janeiro: Nau Editora.
- Sales, M. B., Amaral, M. A., Sene Junior, I. G., & Sales, A. B. de. (2014). Tecnologias de informação e comunicação via web: Preferências de uso de um grupo de usuários idosos. *Revista Kairós Gerontologia*, 17(3), 59–77. <https://revistas.pucsp.br/kairos/article/view/21507>
- Salzedas, P. L., & Bruns, M. A. de T. (2007). O corpo em transformação: a silenciosa passagem pelo tempo. In M. A. de T. Bruns, & M. C. S. Del-Masso, *Envelhecimento humano: diferentes perspectivas* (pp.13–22). Alínea.
- Santaella, L. (1998). *A percepção: uma teoria semiótica* (2a ed.). Experimento.
- Santos, A. M., Erhardt, D., & Bradagnolo, S. M. (2015). Inclusão digital na terceira idade. *Revista Professare*, 4(1), 151–162. <https://slidex.tips/download/inclusao-digital-na-terceira-idade>
- Santos, J. C. dos S. (2013). Inclusão digital na Terceira Idade. *Nativa – Revista de Ciências Sociais do Norte do Mato Grosso*, 1(1). <https://revistanativa.com.br/index.php/nativa/article/view/219>
- Santos, R. F. Dos, & Almêda, K. A. (maio/ago. 2017). O envelhecimento humano e a inclusão digital: Análise do Uso das Ferramentas Tecnológicas pelos Idosos. *Ciência da Informação*, 4(2), 59–68. <http://www.seer.ufal.br/index.php/cir/article/view/3146>
- Sé, E. V. G. (2006). *Mente na Terceira Idade*. Site UOL. Qualidade de Vida na Web. (Colunista do site Uol Qualidade de Vida do Yva Estelar).
- Sei, M. (fev. 2009). O crescimento da terceira idade e a crescente relação com a tecnologia. *Repositório Unesp*.
- Selber, S. (2004). *Multiliteracies for a Digital Age*. Southern Illinois University Press.
- Selfe, C. (1999). *Technology and literacy in the twenty-first century: the importance of paying attention*. Southern Illinois University Press.



- Shelley, M., Thrane, L., Shulman, S., Lang, E., Beisser, S., Larson, T., & Mutiti, J. (2004). Digital Citizenship Parameters of the Digital Divide. *Social Science Computer Review*, 22(2), 256-269.
- Silva, D. O. (2011). *Uso de aparelhos eletrônicos por idosos em ambientes domésticos*. (Dissertação de Mestrado, Curso de Ciências, Universidade de São Paulo, São Carlos). <https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/82/82131/tde-14052012-101625/pt-br.php>
- Silva, H. et al. (jan./abr. 2005). Inclusão digital e educação para a competência informacional: uma questão de ética e cidadania. *Ciência da Informação*, 34(1), 28–36.
- Silva, A. C., & Burgos, M. P. (2010). Inclusão digital na EJA – trilhando os caminhos da autonomia. In *I Congresso Internacional da Cátedra UNESCO de educação de jovens e adultos*, João Pessoa. Editora Universitária. [https://educere.bruc.com.br/arquivo/pdf2015/21130\\_10464.pdf](https://educere.bruc.com.br/arquivo/pdf2015/21130_10464.pdf)
- Silva, K.K. A. Da, & Behar, P. A. (2019). Competências digitais na educação: uma discussão acerca do conceito. *EDUR – Educação em Revista*. 2019. 35, e209940. <https://doi.org/10.1590/0102-4698209940>
- Silva, L. R. F. (2009). Autonomia, imperativo à atividade e “máscara da idade”: prerrogativas do envelhecimento contemporâneo? *Revista Psicologia & Sociedade*, 21(1), 128–134. <http://www.scielo.br/pdf/psoc/v21n1/15.pdf>
- Silveira, B. O., Parrião, G. B. L., & Fragelli, R. R. (2017). Melhor idade conectada: um panorama da interação entre idoso e tecnologias móveis. *Revista Tecnologias em Projeção*, 8(2), 42–53. <http://revista.faculdadeprojecao.edu.br/index.php/Projecao4/article/view/1004>.
- Silveira, M. M. Da, Portuguese, M. W., Pasqualotti, A., & Colussi, E. L. (2014). Envelhecimento e inclusão digital: significado, sentimentos e conflitos. *Geriatrics, Gerontology and Aging*, 8(3), 178–184. <http://ggaging.com/details/93/pt-BR/envelhecimento-e-inclusao-digital--significado--sentimentos-e-conflitos>
- Simões, A. (2006). Como realizar uma entrevista passo-a-passo. *Folha do alcino*. <http://www.prof2000.pt/users/folhadoalcino/ideias/comunica/entrevista.htm>.
- Ska, B., Fonseca, R. P., Scherer, L. C., Oliveira, C. R. de, Parente, M. A de M. P., & Joannette, Y. (2009). Mudanças no processamento cognitivo em adultos idosos: déficits ou estratégias adaptativas? *Estudos Interdisciplinares sobre o Envelhecimento*, 14(1), 13–24. <https://seer.ufrgs.br/RevEnvelhecer/article/view/6728/7075>
- Skura, I., Velho, A. P. M., & Francisco, C. C. B. (2013). Mídias sociais digitais e a terceira idade: em busca de uma ferramenta para a promoção da saúde. *Revista*

- Kairós Gerontologia*, 16(4), 237–249. <https://doi.org/10.23925/2176-901X.2013v16i4p237-249>
- Soares, M. (2004). Letramento e alfabetização: as muitas facetas. *Revista Brasileira de Educação*, (25), 5–17. <http://www.scielo.br/pdf/rbedu/n25/n25a01.pdf>
- Souza, A. F., & Murai, H. C. (2007). Qualidade de vida e envelhecimento. *Revista Enfermagem*. UNISA: Santo Amaro.
- Stamato, C. (2014). *Idosos, tecnologias de comunicação e socialização*. (Tese de Doutorado em Design, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro). <https://www.maxwell.vrac.puc-rio.br/36934/36934.PDF>
- Stone, J. (2007). Popular websites in adolescents' out-of-school lives: critical lessons on literacy. In M. Knobel, & C. Lankshear (Eds.), *A new Literacies Sampler* (pp. 49–65). Peter Lang.
- Tavares, M. M. K., & Souza, S. T. C. de. (2012). Os idosos e as barreiras de acesso às novas tecnologias da informação e comunicação. *CINTED-UFRGS, Novas Tecnologias na Educação*, 10(1), 1–7. <https://seer.ufrgs.br/renote/article/viewFile/30915/19244>
- Teberosky, A. (2004). Alfabetização e tecnologia da informação e da comunicação (TIC). In A. Teberosky, & M. S. Gallart (Orgs.), *Contextos de alfabetização inicial* (pp.153–164). Artmed.
- Teixeira, M. B. (2002). *Empoderamento de idosos em grupos direcionados à promoção da saúde*. (Dissertação, Fundação Osvaldo Cruz, Escola Nacional de Saúde Pública, Rio de Janeiro).
- Teixeira, S. (2008). *Envelhecimento e Trabalho no tempo do Capital*: implicações para a proteção social no Brasil. Cortez.
- Teixeira, S. M. de O., Marinho, X. S., Cintra Junior, D. de F., & Martins, J. C. de O. (2015). Reflexões acerca do estigma do envelhecer na contemporaneidade. *Estudos Interdisciplinares do Envelhecimento*, 20(2), 503–515. <https://seer.ufrgs.br/RevEnvelhecer/article/view/45346>
- Todaro, M. A. (2008). *Desenvolvimento e avaliação de um programa de leitura visando à mudança de atitudes de crianças em relação a idosos*. (Tese de Doutorado, Universidade Estadual de Campinas, Faculdade de Educação, Campinas).
- UNDP – United Nations Development Programme. (2010). Human Development Report 2010. The Real Wealth of Nations: Pathways to Human Development. UNDP. [http://hdr.undp.org/sites/default/files/reports/270/hdr\\_2010\\_en\\_complete\\_reprint.pdf](http://hdr.undp.org/sites/default/files/reports/270/hdr_2010_en_complete_reprint.pdf)

- Valderrama, C. E. (2014). Cidadania e formação cidadã na sociedade da informação. In R. Aparici (Org.), *Educomunicação: para além do 2.0*. Paulinas.
- Valente, J. A. (2001). Aprendizagem Continuada ao longo da Vida: o exemplo da terceira idade. <https://docplayer.com.br/381134-Aprendizagem-continuada-ao-longo-da-vida-o-exemplo-da-terceira-idade.html>
- Vasconcelos, E. (2004). *O poder que brota da dor e da opressão: empowerment, sua história, teorias e estratégias*. Paulus.
- Vaz, A. C. R. (2010). *O celular e os novos modos de socialização*. (Dissertação de Mestrado, Programa de Pós-Graduação em Tecnologias da Inteligência e Design Digital, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, SP). <https://sapientia.pucsp.br/handle/handle/18255>
- Vergara, S. C. (2006). *Métodos de pesquisa em administração*. Atlas.
- Vieira, M. C., & Santarosa, L. M. C. (2009). O uso do computador e da Internet e a participação em cursos de informática por idosos: meios digitais, finalidades sociais. *SIMPÓSIO BRASILEIRO DE INFORMÁTICA NA EDUCAÇÃO*, XX, Florianópolis. *Anais do Simpósio Brasileiro de Informática na Educação*, Universidade Federal do Rio Grande do Sul. UFRGS. <http://www.br-ie.org/pub/index.php/sbie/article/view/1145/1048>
- Vilella, X., & Salvat, B. (2005). Uso y abuso de los videojuegos. *Revista Comunicación y Pedagogia*, 208. <http://www.xtec.cat/~abernat/articles/vilella-gros.pdf>
- Vygotski, L. (1988). *A formação social da mente: desenvolvimento dos processos psicológicos superiores*. Martins Fontes.
- Vygotsky, L. S. (1998). *A formação social da mente: o desenvolvimento dos processos superiores*. M. Cole et al. (Org.). (J. Cippola Neto et al., Trad., 6a ed.) Martins Fontes.
- Vygotski, L. S. (2007). *A formação social da mente* (7a ed.). Martins Fontes.
- Vygotsky, L. S. (2004). *Teoria e Método em Psicologia* (C. Berliner, Trad.). Martins Fontes.
- Xie, B. (2003). Older adults, computers, and the Internet: future directions. *Gerontechnology*, 2(4), 289–305.
- Xie, B. (2006). Perceptions of computer learning among older Americans and older Chinese. *Journal of the Internet*, 11(10), 2–14.
- Yin, R. K. (2016). *Pesquisa qualitativa do início ao fim* [recurso eletrônico]. (D. Bueno, Trad.). Penso. e-PUB. ISBN: 978-85-8429-083-3. <https://docero.com.br/doc/n5v0ee>

- Yabu, S. N., & Ujiie, N. T. (jun. 2013). Terceira idade, educação social e inclusão digital: uma análise pautada no projeto “Sempre é Tempo de Saber”, *Revista de Ciências da Educação*, ano XV, (28), 89–106.  
<https://www.revista.unisal.br/ojs/index.php/educacao/article/view/245>
- Zeni, J., Antunes, I., Gatti, I. & Oliveira, M. (2013). Inclusão Digital – Informática Terceira Idade. *Seminário de Extensão Universitária da Região Sul*. Florianópolis.  
<https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/116872>
- Zimmermann, I. (2007). Movimentos Sociais e o Software Livre. Unijuí. In: Müller, D. *O envelhecimento e a inclusão digital de idosos*. Santa Rosa.  
<https://bibliodigital.unijui.edu.br:8443/xmlui/bitstream/handle/123456789/2052/Monografia%20Daniele%20M%C3%BCller.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Warschauer, M. (2003). *Technology and social inclusion: rethinking the digital divide*. MIT Press.
- Wendhausen, A. L. P., Barbosa, T. M., & Borba M. C. (Set-Dez 2006). Empoderamento e recursos para a participação em Conselhos Gestores. *Saúde Soc.* 15(3):131–144.